



Aalborg Universitet

AALBORG UNIVERSITY  
DENMARK

## Tilgængelige hotelværelser

Grangaard, Sidse; Mathiasen, Nanet; Sørensen, Lars Schiøtt

*Creative Commons License*  
Ikke-specificeret

*Publication date:*  
2016

*Document Version*  
Også kaldet Forlagets PDF

[Link to publication from Aalborg University](#)

*Citation for published version (APA):*

Grangaard, S., Mathiasen, N., & Sørensen, L. S. (2016). *Tilgængelige hotelværelser*. (1. udg. udg.) SBI Forlag. SBI Nr. 2016:25 [http://sbi.dk/tilgaengelighed/bygningsindretning/tilgaengelige-hotelvaelser/sbi-2016-25-1/at\\_download/file](http://sbi.dk/tilgaengelighed/bygningsindretning/tilgaengelige-hotelvaelser/sbi-2016-25-1/at_download/file)

### General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal -

### Take down policy

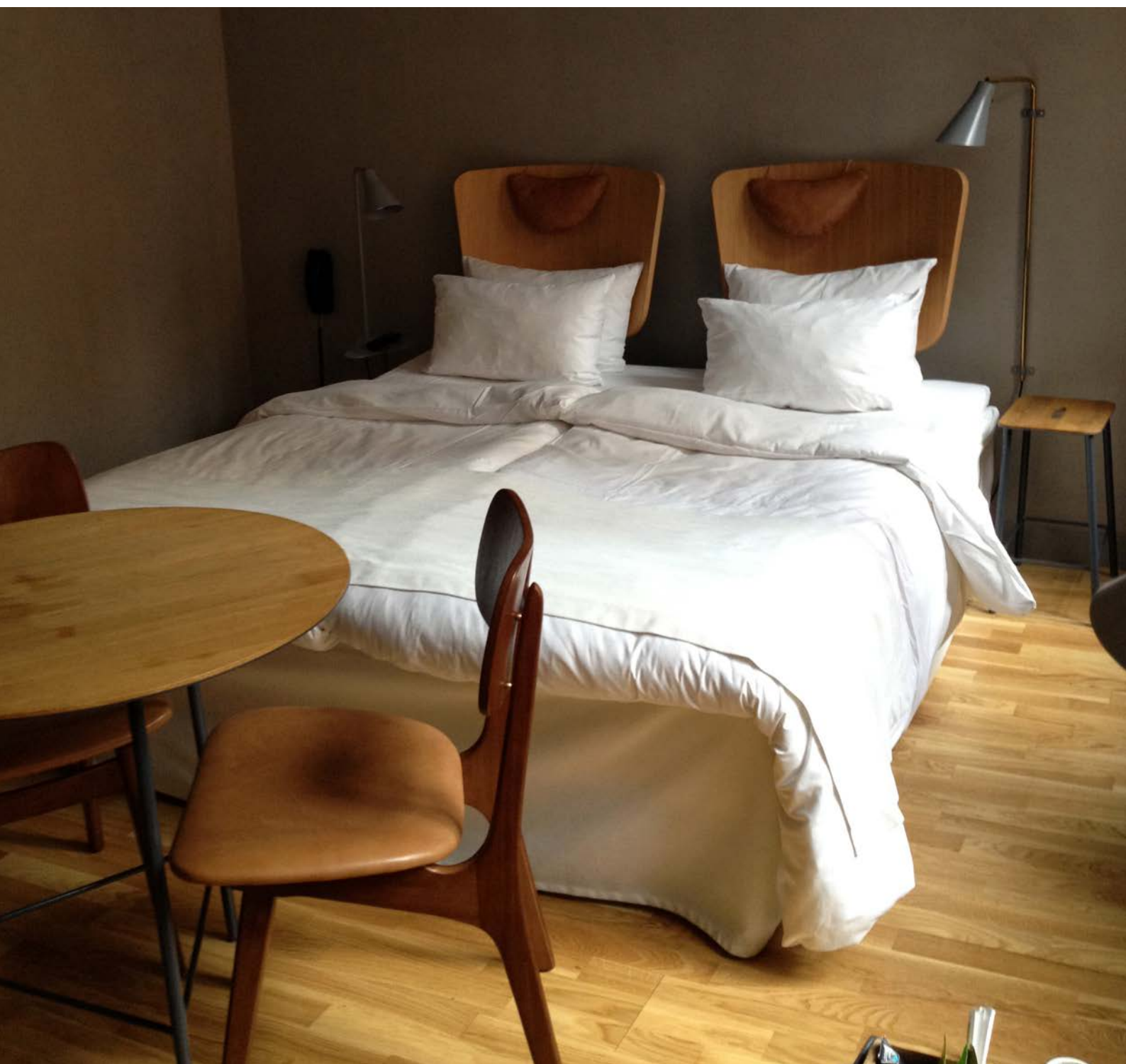
If you believe that this document breaches copyright please contact us at [vbn@aub.aau.dk](mailto:vbn@aub.aau.dk) providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.



STATENS BYGGEFORSKNINGSINSTITUT  
AALBORG UNIVERSITET KØBENHAVN

# TILGÆNGELIGE HOTELVÆRELSER

SBI 2016:25





# Tilgængelige hotelværelser

Sidse Grangaard  
Nanet Mathiasen  
Lars Schiøtt Sørensen

Titel	Tilgængelige hotelværelser
Serietitel	SBi 2016:25
Udgave	1. udgave
Udgivelsesår	2016
Forfattere	Sidse Grangaard, Nanet Mathiasen, Lars Schiøtt Sørensen
Sprog	Dansk
Sidetæl	45
Emneord	Tilgængelighed, universelt design, hotel,
ISBN	978-87-563-1811-2
Tegninger	Morten Rønberg Ejby
Fotos	Sidse Grangaard
Udgiver	Statens Byggeforskningsinstitut, Aalborg Universitet, A.C. Meyers Vænge 15, 2450 København SV E-post <a href="mailto:sbi@sbi.aau.dk">sbi@sbi.aau.dk</a> <a href="http://www.sbi.dk">www.sbi.dk</a>

Der gøres opmærksom på, at denne publikation er omfattet af ophavsretsloven

# Indhold

Forord .....	5
Indledning .....	5
Sammenfatning .....	6
Baggrund og problemformulering .....	7
Formål .....	7
Om projektet og rapporten .....	7
Metode .....	7
Udvælgelse af informanter .....	7
Præsentation af informanterne .....	9
Tegningsanalyse .....	10
Præsentation af nuværende Bygningsreglements krav .....	10
Nuværende udbud af tilgængelige hotelværelser .....	13
Oplevelsen af udbud og efterspørgsel hos organisationerne .....	13
Horesta så et behov .....	13
God Adgang ser et behov for flere tilgængelige hotelværelser .....	14
Hotellernes oplevelser af efterspørgsel .....	16
Brøchner Hotels A/S .....	16
Scandic og Radisson Blu .....	16
Kvaliteten i dag .....	18
En konference i København eller Århus .....	18
Markedsføring af tilgængelighed .....	18
Horesta: God Adgang for særlig interesserede .....	18
God Adgangs oplevelse af markedsføringen .....	19
Hotellernes forskellige holdninger .....	19
Horesta om hotellernes hjemmesider .....	20
God Adgang om hotellernes hjemmesider .....	21
Hotellerne om deres egne hjemmesider .....	21
Perspektiverende opsamling – udbud og efterspørgsel .....	22
Faktorer der driver tilgængeligheden frem .....	23
Forventninger til tilgængelige hotelværelser .....	24
Horestas ønsker ikke at komplicere .....	24
God Adgang om Bygningsreglementet .....	24
Input til Bygningsreglementet .....	25
Alarmering og allergi .....	25
Indarbejdelse af anvisninger i kravene .....	26
Hotelkædernes ønsker .....	26
Brøchner Hotels A/S oplevede at kravene er blevet færre .....	27
Scandic ønsker dialog mellem aktører i branchen og myndigheder .....	27
Radisson Blu ønsker design for alle .....	29
Opsamling af forventninger til tilgængelige hotelværelser .....	29
Etablering af tilgængelighed på eksisterende hoteller .....	29
Minikatalog .....	31
Introduktion .....	31
Bygningsanalyse .....	31
Forhold omkring evakuering .....	31
Placering af de tilgængelige hotelværelser i bygningen .....	32
Indretningen af tilgængelige hotelværelser .....	33
Mini-katalog af eksempler .....	35
Tilpasning i hotelstruktur .....	35
Enkeltværelse til en kørestolsbruger .....	36
Dobbeltværelse, hvor den ene af gæsterne er kørestolsbruger .....	37
Dobbeltværelse, hvor begge gæster er kørestolsbrugere .....	38

Dokumentation af tilgængelighed .....	40
Konklusion – nye spørgsmål .....	42
Overblik – hvor tilgængeligt? .....	42
Holdning og viden .....	43
Bilag A .....	44

# Forord

SBi varetager forskning, uddannelse og forskningsbaseret rådgivning inden for 'universelt design' og tilgængelighed til byggeri og bygningsnære ude-arealer.

Projektet og rapporten om tilgængelige hotelværelser er det første projekt i SBi-regi, der beskæftiger sig med tilgængelig i relation til de danske hoteller og branchens oplevelse af efterspørgslen på tilgængelige hotelværelser i dag og i fremtiden. Det er forventningen, at denne rapport kan blive første skridt mod større projekter omkring tilgængelig og universelt design ikke bare i hotelbranchen men inden for turisme generelt i forhold til arkitektur, brugerbehov og Corporate Social Responsibility.

Forsker, ph.d. og arkitekt maa Sidse Grangaard har foretaget selve undersøgelsen og er hovedforfatter på rapporten. Forsker, ph.d. og arkitekt maa Nanet Mathiasen og seniorforsker, ph.d. og civilingeniør Lars Schiøtt Sørensen har bidraget til mini-kataloget sammen med studentermedhjælp Morten Rønberg Ejby.

SBi takker alle hoteller, som har deltaget i undersøgelsen.

Trafik- og Byggestyrelsen har rekvireret rapporten som en del af SBi's myndighedsopgaver inden for universelt design og tilgængelighed i satspuljeperioden 2014-2017.

Statens Byggeforskningsinstitut, Aalborg Universitet  
By, bolig og ejendom  
Oktober 2016

*Hans Thor Andersen*  
Forskningschef



# Indledning

Projektet 'Tilgængelige hotelværelser' kan betragtes som det første spæde skridt mod tilvejebringelsen af et overblik over, hvorledes det reelt står til med tilgængeligheden på de danske hoteller. Med projektet bringes udsagn i spil, som fortæller om de forskellige holdninger til tilgængelighed, der findes i hotelbranchen, og som bliver bestemmende for de forskellige retninger, de forskellige hotelkæder vælger. Som konklusionen peger på, giver projektet anledning til at stille nye spørgsmål, der kan give uddybende svar.

## Sammenfatning

Interviewundersøgelsen af hotellerne Scandic, Radisson Blu og Brøchner Hotels A/S samt Scandics handicap-ambassadør og repræsentanter fra organisationerne Horesta og mærkeordningen God Adgang viser et billede af meget forskellige opfattelser af udbud og efterspørgsel af tilgængelige hotelværelser. Scandic er den eneste af hotelkæderne, der bevidst har valgt at profilere deres tilgængelige produkt og udarbejde deres egen tilgængelighedsstandard.

Alle tre hoteller udbyder tilgængelige hotelværelser, men oplever efterspørgslen forskelligt. Scandic og Radisson Blu oplever en efterspørgsel efter tilgængelige hotelværelser og ser for sig, at den vil stige grundet en stigende gruppe af ældre rejsende. Samme tendens peger God Adgang på. Brøchner Hotels A/S derimod ser ingen efterspørgsel og forventer ej heller en forandring i efterspørgslen til trods for en stigning i antallet af ældre gæster. Scandic og Radisson Blu har fokus på at skabe en ligeværdig hoteloplevelse for alle deres gæster. En opmærksomhed, der har sit udspring i personalepolitikken. Begge hotelkæder informerer om de tilgængelige hotelværelser på deres hjemmesider i modsætning til Brøchner, som intet skriver herom på hjemmesiden, og som udelukkende udbyder tilgængelige værelser fordi lovgivningen kræver det.

Horesta og Brøchner Hotels A/S deler syn på markedsføringen af tilgængelighed, og ser den som en profilering, der ikke er nødvendig at vælge, hvis der er gæster nok, der ikke efterspørger tilgængelige hotelværelser.

Det har været vanskeligt for hotellerne og organisationerne at forholde sig til, hvilke krav der bør stilles til tilgængelige hotelværelser. Bag udsagnene fra God Adgang og Radisson Blu ligger ønsket og ambitionen om at tænke fremtidens hoteller for alle. God Adgang peger på komfort som en central kvalitet i den forbindelse.

Bygningsanalysen af seks hotelprojekter i Danmark indikerer, at BR08's skærpede krav til tilgængelige hotelværelser har betydet, at hotellerne er begyndt at disponere og indrette tilgængelige hotelværelser. Tydeligvis har hotellerne en større opmærksomhed på at tilvejebringe plads på badeværelserne fremfor plads på værelserne til at komme omkring. Værelserne er beregnet til én kørestolsbruger enten på enkeltværelse eller på dobbeltværelser.

Projektets mini-katalog viser et bud på en vifte af forskellige værelser ift. gæsternes behov ud fra princippet om fuld tilgængelighed og let tilgængelighed, som er til den lette kørestolsbruger, da ikke alle vil have brug for fuld tilgængelighed. Mini-kataloget opererer med enkeltværelse og dobbeltværelse til henholdsvis en og to kørestolsbrugere.

## Baggrund og problemformulering

I forbindelse med en kommende revision af bygningsreglementet med det formål at tilpasse BR til en certificeringsordning for den tekniske byggesagsbehandling har TBST behov for, at der foretages en analyse med henblik på at sikre et nødvendigt formåls- og dokumentationsniveau for de kommende bestemmelser.

Bygningsreglementet stiller krav til antallet af tilgængelige sengepladser på hoteller (minimum og maksimum antal). Der foreligger ikke dokumentation for det faktiske antal af tilgængelige hotelværelser i Danmark, eller om behovet er dækket. Men flere tilgængelige hotelværelser efterspørges løbende, særligt i storbyer og andre steder, hvor der afholdes større arrangementer og konferencer.

Ud over rettighedsperspektivet udtrykt ved FN's Handicapkonvention, viser internationale erfaringer, at der kan være et væsentligt markedspotentiale i tilgængelige turisme, og der er eksempler fra bl.a. Norge, som peger på, at nogle hotelkæder har positive erfaringer med aktivt at profilere sig med tilbud om tilgængelige hotelværelser.

### Formål

Projektets formål er at undersøge niveauet for det nuværende udbud af tilgængelige hotelværelser i Danmark, hvorvidt behovet for tilgængelige hotelværelser er dækket, samt hvilke krav der bør stilles til indretningen af det tilgængelige hotelværelse.

## Om projektet og rapporten

Forsker og arkitekt maa., ph.d. Sidse Grangaard har afholdt alle interviews og er hovedforfatter på rapporten.

Udarbejdelsen af mini-kataloget er foretaget af forsker og arkitekt maa., ph.d. Nanet Mathiasen og Sidse Grangaard.

Seniorforsker og civilingeniør ph.d. Lars Schjøtt Sørensen har bidraget med afsnit om evakueringsforhold.

Studentermedhjælp Morten Rønberg Ejby har bidraget til rapportens illustrationer.

Seniorforsker, arkitekt maa., ph.d. Camilla Ryhl har forestået kvalitetssikring af rapporten.

## Metode

Projektets empiriske materiale baserer sig på interviews med aktører i hotelbranchen og på en gennemgang af tegninger fra de hoteller, hvor der fandt et interview sted samt et par øvrige hoteller. Undersøgelsesdesignet bestod af:

- interviews med 3-4 repræsentative hotelkæder for at afdække behov, udbud og holdning.
- Kvalitative interviews med repræsentanter fra relevante brancheorganisationer for at afdække erfaringer og målsætninger.

### Udvælgelse af informanter

Det var ønsket at få etableret kontakt til hoteller; hotelkæder og hotelgrupper med forskellige tilgængelighedsfokus som repræsenterede forskellige erfaringer og dermed en bredde i tilgang og holdning.

En gennemgang af hotellernes hjemmesider gav et indledende indtryk af, hvilket fokus hotellerne har på tilgængelighed. Hotellerne kan opdeles i to hovedkategorier: dem, der nævner tilgængelighed, og dem, der ikke gør det.

Den første hovedkategori omfatter de hoteller og hotelkæder-og grupper, som til omverdenen kommunikerer, at de har tilgængelige hotelværelser: eks. Radisson Blu, Scandic, Crown Plaza Copenhagen Towers (som er en del af BC Hospitality Group), Tivoli hotel (del af Arp Hansen Hotel Group) og halvdelen af Comwell-hotellerne. Her skiller Scandic sig ud, fordi de specifikt har fokus på tilgængelighed, har en handicapambassadør og udarbejdet en tilgængelighedstandard – og formidler det på hjemmesiden.

Den anden hovedkategori er de hoteller og hotelkæder og -grupper, som ikke nævner tilgængelighed eller handicapvenlige værelser eks. Hilton og First Hotels (12 hoteller i Danmark). Herunder også BC Hospitality Group (3 hoteller i København, dog info om tilgængelighed på Crown Plaza Copenhagen Towers). Det samme gør sig gældende hos Boutique-hotelgrupperne Guldsmeden (6 hoteller i Danmark) og Brøchner Hotels A/S (4 hoteller i København) og lavprishotelkæderne Cab Inn, Zleep Hotels<sup>1</sup>, WakeUp (del af Arp-Hansen Hotel Group).

Et andet udvælgelseskriterium var hoteller både i nybyggeri og i eksisterende ældre bygninger, der er blevet bygget om for nylig.

Det var hensigten at tale med de organisationer i Danmark, som er tættest på tematikken tilgængelige hotelværelser. Derfor blev der rettet kontakt til Horesta og foreningen God Adgang.

Følgende personer er interviewet fra hotellerne:

- Magnus Berglund, handicap-ambassadør, Scandic. 5. februar 2016.
  - Jesper Buus, District Director & General Manager, Scandic Aarhus Vest – en hotelkæde med fokus på tilgængelighed, både nye og eksisterende bygninger. 15. februar 2016.
  - Søren Brøchner Mortensen, ejer, direktør (IT og forretningsudvikling), Brøchner Hotels A/S (Hotel SP34, Hotel Danmark, Hotel Astoria og Avenue Hotel Copenhagen) – boutiquehotel i eksisterende bygninger, som ikke skriver om tilgængelighed på hjemmesiderne. 12. februar.
  - Caline Heiroth, Radisson Blu, Area Director Technical Services Nordics, Carlson Rezidor Hotel Group. I Danmark råder Radisson Blu over primært eksisterende bygninger. Tilgængelighed optræder på hjemmesiderne på samme side hvor de øvrige værelsestyper præsenteres. 15. marts 2016.
- Dermed repræsenteres begge grupper af hoteller samt Scandic, der kan betragtes som en ekstrem eller kritisk case ift. de øvrige hoteller grundet deres særlige fokus på tilgængelighed.

Følgende personer er interviewet fra organisationerne:

- Christoffer Susé, relationschef, Horesta<sup>2</sup>. 9. februar 2016.
- Ulla Kramer, sekretariatsleder, God Adgang. 11. februar 2016.

Trods en omfattende indsats i perioden 28.februar 2016 til 8.marts 2016 lykkedes det ikke at lave interviewtaler med Arp-Hansen<sup>3</sup> Group og BC Hospitality Group<sup>4</sup>. På et tidspunkt bad kommunikationschefen hos BC Hospitality Group om på forhånd at få adgang til interviewets spørgsmål. BC Hospitality Group fik interviewguiden tilsendt 19. februar 2016, men vendte aldrig til-

---

<sup>1</sup> Ved et telefonopkald til Zleep hotel på Vesterbro, som vi havde en tegning på, blev det oplyst, at hotelkæden har tilgængelige hotelværelser på det nye hotel i Ballerup.

<sup>2</sup> Tog kontakt til Miljøchef Mikael Holt Jensen, som henviste til relationschef Christoffer Susé.

<sup>3</sup> Hotelgruppen Arp-Hansen Hotel Group omfatter hotellerne Phoenix Copenhagen, 71 Nyhavn Hotel, Imperial Hotel, Grand Hotel, The Square, Tivoli Hotel, Copenhagen Island, Copenhagen Strand, Gentofte Hotel og Wakeup Copenhagen Hotels (der bygges i Århus) og bortset fra Tivoli Hotel, er der ingen af disse hoteller, som skriver noget om tilgængelighed på deres hjemmeside. Alle hotellerne er med i en film med overskriften 'tilgængelig', men tilgængelig handler herom nærheden til Københavns centrum.

<sup>4</sup> bestående af Crowne Plaza Copenhagen Towers, AC Hotel Bella Sky Copenhagen, Copenhagen Marriott. Bortset fra Crowne Plaza Copenhagen Towers, er der ingen information om tilgængelighed på hotellernes hjemmesider. Venter stadig på tilbagemelding fra kommunikationschefen.

bage til trods for tilsagn om interview under opfølgende telefonsamtale 8. marts 2016.

Disse to hotelgrupper blev udvalgt, fordi de har nye hoteller i deres portefølje og tilsyneladende ikke har et stort fokus på tilgængelighed.

Derudover repræsenterer de tre interviewede hoteller tre geografisk niveauer og størrelser. Radisson Blu er den store internationale hotelkæde, Scandic den nordeuropæiske hotelkæde med udspring i Sverige, mens Brøchner er den mindre danske hotelgruppe.

Alle interviews er blevet optaget. De fire interviews foretaget på dansk er efterfølgende blevet transskriberet. De to interview foretaget på engelsk er blevet transskriberet i stikordsform. Det betyder, at der ikke optræder citater fra disse to interviewpersoner i rapporten.

Alle interviewpersoner har på e-mail fået tilsendt de pågældende citater fra interviewene til godkendelse.

Kommunikationschefen hos Brøchner Hotels A/S har efter egen redigering af de tilsendte citater fra interviewet med direktøren godkendt en række reformulerede citater.

Christoffer Susé, relationschef, Horesta fandt, at citaterne var taget lidt ud af sammenhæng, derfor blev det svært at godkende dem. De fire udsagn, han derfor gengav i tilbagemeldingen er nu indføjet i rapporten i stedet for de oprindelige citater.

Der blev udarbejdet to forskellige interviewguides alt efter om der var tale om en organisation eller et hotel. Interviewguiderne er gengivet i rapportens bilag A. Interviewguiden handlende indledningsvist om oplevelsen af balancen mellem udbud og efterspørgsel nu og i fremtiden. Dernæst fulgte spørgsmål om, hvilke krav det vil være relevant at stille ift. forskellige brugergrupper. Efterfølgende omhandlede guiden spørgsmål til hotelkædens motiv for at tænke tilgængelighed både bygningsfysisk, men også formidlingsmæssigt og ift. personalet.

## Præsentation af informanterne

Horesta er hovedorganisation for hotel- restaurant og turisterhvervet bestående af både en branche- og en arbejdsgiverorganisation. I alt repræsenterer Horesta godt 2.000 medlemmer indenfor hotel, restaurant og turisme.

Foreningen God Adgang er en mærkeordning, der blev stiftet i 2003 af VisitDenmark, Horesta og Danske Handicaporganisationer (DH). Det ene formål med mærkeordningen er at tilvejebringe og formidle information om hvordan adgangsforhold ser ud i dag til bygninger med offentlig adgang. Det andet formål er med udgangspunkt i en tilgængelighedsvurdering at formulere anbefalinger til, hvordan tilgængelighed kan forbedres.

Kravgrundlaget i mærkeordningen er defineret af Dansk Standard, brugerorganisationer og de berørte brancher med udgangspunkt i hvad der kræves af det fysiske miljø i forhold til i alt syv handicapgrupper. Derudover bygger kravgrundlaget også på BR.

Brøchner Hotels A/S er en dansk hotelkæde med mindre boutiquehoteller<sup>5</sup> i København. Hotellerne har fokus på design og boutiqueoplevelse i form af koncepter og signaturprodukter, som går igen på de fire forskellige hoteller. Et eksempel herpå er wine-hour kl. 17-18. Alle hotellerne har til huse i eksisterende hoteller, nogle ombyggede eks. SP34. Brøchner Hotels A/S er ikke medlem af Horesta.

Scandic er en nordisk hotelkæde, men også med hoteller i Tyskland, Polen og Belgien – tæt på 41.000 værelser fordelt på 7 lande. I Danmark har Scandic 22 hoteller, hvorfra der daglig udlejes 3.708 værelser. 61 af disse er

---

<sup>5</sup> Begrebet boutiquehotel stammer fra USA og England, hvor det anvendes til at beskrive mindre hoteller med 10-100 værelser med en unik placering og kvalitetsbetonet indkvartering. Direktøren på Brøchner Hotel A/S forklarede, at hotellerne er kendetegnet af, at man på hotellerne kan købe tilsvarende effekter med hjem, som anvendes på hotellet eks. service, chokolade eller møbler.

deciderede fuld tilgængelige, mens 43 er handicapvenlige<sup>6</sup>. Hvert år etableres der ca. 100 nye tilgængelige værelser i Scandic-kæden enten i form af nybyggeri eller ved ombygning.

Radisson Blu er en del af stor international hotelgruppe, Carlson Rezidor Hotel Group, som bla. ejer Radisson Red og Park inn by Radisson. Carlson Rezidor Hotel Group har 1.400 hoteller i sin portefølje. Hotelkæden Radisson Blu består i dag bla. af de tidligere skandinaviske SAS-hoteller. Samlet er der ca. 450 hoteller i Radisson Blu primært placeret i Europa, Rusland, Afrika og de arabiske lande. I Danmark har Radisson Blu ni hoteller. Den tekniske direktør har ikke overblik over antallet af tilgængelige værelser i Danmark.

### Tegningsanalyse

Som tidligere beskrevet, var det intentionen at indsamle tegningsmateriale i forbindelse med de afholdte interviews og dermed får adgang til tegninger fra de pågældende hoteller. Eftersom det var vanskeligt at få skabt kontakt til hotellerne udarbejdedes en liste over potentielle hoteller i København, hvorefter kommunen blev op søgt.

Udvalgt tegningsmateriale fra følgende hoteller blev analyseret:

- Hotel Scandic Aarhus City, Østergade 10, 8000 Århus. Tegninger fra 2010. Ejer: Scandic Hotels
- Hotel Scandic Sydhavnen, Sydhavns Plads 15, 2450 København. Tegninger fra 2009. Ejer: Scandic Hotels
- Hotel SP34, Sankt Peder Stræde 34, 1453 København. Tegninger fra 2013. Ejer: Brøchner Hotels A/S
- Hotel Copenhagen Island, Kalvebod Brygge 53, 1560 København. Tegninger fra 2005. Ejer: Arp-Hansen Hotel Group A/S
- Wakeup Copenhagen, Borgergade, Borgergade 9, 1300 København. Tegninger fra 2013. Ejer: Arp-Hansen Hotel Group A/S
- Zleep Hotel Copenhagen City, Helgolandsgade 14, 1635 København V. Tegninger fra 1985.
- Ejer: Zleep Hotels

Nogen af sagerne var så store, at arkivmedarbejderne ikke kunne overskue at finde ti kasser frem på én matrikel. Derfor blev det ikke muligt at inddrage Tivoli hotel, Crown Plaza Copenhagen Towers og Bella Sky i bygningsanalysen.

## Præsentation af nuværende Bygningsreglements krav

I BR15 beskrives kravene til tilgængelige hotelværelser i afsnit 3.6.

### Stk. 1

*Ved hoteller, kroer og lignende bygninger skal mindst hvert femte af sengepladserne med eget WC-og baderum være indrettet, så de er tilgængelige for kørestolsbrugere i overensstemmelse med kap. 3.3.2, stk. 1.*

### Stk. 2

*Ved byggeri efter stk. 1 med 10-20 sengepladser skal minimum 2 sengepladser med egne wc- og bade faciliteter indrettes med fuld tilgængelighed for personer i kørestol. Ved byggeri efter stk. 1 med 21-40 sengepladser*

---

<sup>6</sup> Denne information sendte Jesper Buus et stykke tid efter afholdelsen af interviewet. Det har ikke været muligt at gå nærmere ind i, hvad forskellen på de to værelsestyper rundt omkring på det forskellige Scandic hoteller.

*skal minimum 4 sengepladser med egne WC- og bade faciliteter indrettes med fuld tilgængelighed for personer i kørestol.*

Stk. 2 suppleres med vejledningsteksten:

*(3.6, stk. 2)*

*Sengeplads defineres som en seng placeret på gulv. Ovpredninger, sovesofaer og køjesenge medregnes ikke som sengepladser. Senge med en bredde på 1,4 m anses som dobbeltsenge.*

*Indretning af tilgængelige sengepladser med eget wc- og baderum kan ske ved:*

- At der er niveaufri adgang til værelset og til WC- og baderum.*
- At der er et frit manøvreareal med en diameter på 1,5 m fri af dørens opslagsareal – gælder både for værelse med sengeplads og WC- og baderum.*
- At der er en fri passagebredde i døre til værelse og WC- og baderum på mindst 77 cm.*
- At håndvask og WC er placeret over et hjørne på hver sin sammenstødende væg, så håndvask kan nås af person siddende på WC.*
- At der er en fri afstand på mindst 90 cm ved den side af WC, der vender bort fra håndvask. Væggen ved siden af WC'et, der vender bort fra håndvasken, skal friholdes fra fastmonteret inventar.*
- At toiletsæde har en højde på 48 cm.*
- At der er opklappelige armstøtter i højde af 80 cm på begge sider af WC.*
- At der forefindes en højdeindstillelig badestol, der kan stilles til rådighed, eller at der er etableret en anden løsning, som sikrer, at kørestolsbrugere siddende i 48 cm's højde med armstøtter kan benytte bade faciliteterne.*
- At der maksimalt er 2,5 cm kant mellem badeværelsesgulv og bruseniche. Jf. i øvrigt kap. 4.5, stk. 5.*

Stk. 3

*Ved byggeri efter stk. 1 med mere end 40 sengepladser skal for hver yderligere 20 sengepladser indrettes mindst 1 sengeplads med egne WC- og bade faciliteter med fuld tilgængelighed for personer i kørestol.*

Stk. 4

*Byggeri med indretning af mindst 10 sengepladser med egne WC- og bade faciliteter med fuld tilgængelighed for personer i kørestol vil opfylde kravene i stk. 1-3 uanset antallet af sengepladser i øvrigt.*

Stk. 5

*Altaner i forbindelse med værelser som nævnt i stk. 1 skal udføres, så de også kan anvendes af personer med handicap.*

Bortset fra stk. 5, som omhandler kravet om tilgængelig altan, er det karakteristisk for alle kravene, at der er tale om antal i form af antal hotelværelser – en meget målbar størrelse.

Som tilgængelighedskravene til hotelværelser i BR15 fremstår, sikrer de etablering af to sengepladser med fuld tilgængelighed ved byggeri og reno-vering af hoteller, der minimum har 10 sengepladser med egne badeværelser. Tillige sikres det, at større hoteller har mere end to sengepladser. Uanset større på de store hoteller, vil BR15 aldrig kræve mere end 10 sengepladser.

# Nuværende udbud af tilgængelige hotelværelser

I denne første del beskrives først organisationerne og derefter hotellers meget forskellige oplevelser af det nuværende udbud af tilgængelige hotelværelser ift. efterspørgslen.

Det antages, at hotellers kommunikation til omverdenen af tilgængeligheden på hotellernes værelser får indflydelse på, hvorvidt potentielle gæster med behov for tilgængelighed ansøres til at vælge hotellet eller ej. Tematikken omkring efterspørgsel kan ud fra denne vinkel ikke isoleres fra markedsføringen af tilgængeligheden. Derfor udfoldes organisationerne og hotellernes holdning angående tilgængeligheden på hotellerne og kommunikationen af den.

Afslutningsvis præsenteres en opsamlende perspektivering af de to positioner, som de forskellige udsagn tilsammen danner.

## Oplevelsen af udbud og efterspørgsel hos organisationerne

Der er delte meninger om balancen mellem udbud og efterspørgsel hos de to organisationer Horesta og God Adgang – og det gælder særligt de ældre gæsters behov og dermed betydning for efterspørgslen på tilgængelige hotelværelser.

### Horesta så et behov

Horesta forklarede, at der var gæster, der har særlige behov. Men Horesta kunne ikke sige noget specifikt om efterspørgslen på tilgængelige hotelværelser nu eller i fremtiden og pointerede, at de ikke havde noget datamateriale herom.

Tydeligvis beskæftigede Horesta sig ikke med vurderinger af behovet for tilgængelige hotelværelser. Til spørgsmålet om, hvorvidt hotellerne i Danmark eks. i en større dansk by er gearret til en konference, hvoraf mange af deltagerne vil være kørestolsbrugere eller have andre funktionsnedsættelser svarede Horesta, at man skulle søge oplysninger herom på [www.godadgang.dk](http://www.godadgang.dk). Horesta forklarede, at de ikke havde udarbejdede analyser eller formulerede scenarier ift. fremtidige tænkelige situationer, eftersom de som arbejdsgiver-brancheforening ikke beskæftiger sig med forretningsudvikling og fremtidsscenarier. Denne del tager medlemmerne sig selv af.

Få dage forinden havde Scandics handicapambassadør i interviewet peget på, at segmentet 60+; de ældre gæster vil rejse langt mere i fremtiden. Derfor blev Horesta tillige spurgt til fremtidig markedspotentiale i eksempelvis ift. de ældre gæster. Horesta forklarede, at de ikke har registreret eller oplevet en tendens, der siger, at der er et skift i gæsterne, som så giver et andet behov – et behov for tilgængelighed. Ej heller havde de registreret, at der skulle have været fokus på, at det ældre publikum skulle have særlige behov. Der var hotelkoncepter, der henvender sig til det unge segment, men ikke det ældre segment.

*Vi har ikke viden om hotelkoncepter i Danmark som særligt henvender sig til ældre mennesker. [Horesta]*

Samtidig pegede Horesta på, at hotellerne typisk vil være parate til at imødekomme gæsternes særlige ønsker, uanset om der er tale om barneseng, en badestol eller at ændre på tidspunktet for morgenmaden, hvis alle står



tidligt op. Det enkelte hotel ville selv vurdere, hvad der giver mening hos dem. Horesta forklarede endvidere, at hvis hoteller bliver opmærksomme på et ikke-dækket behov, så indretter de hotellerne efter det. Et eksempelvis her på er trådløst internet, som alle hoteller har i dag. Horesta karakteriserede dette eksempel som et brugerdrevet behov.

### God Adgang ser et behov for flere tilgængelige hotelværelser

Tilsvarende Horesta kunne God Adgang ej heller basere sit svar på statistik eller analyser af udbud og efterspørgsel af tilgængelige hotelværelser. God Adgang forklarede, at der ikke findes noget dansk materiale herom og pointerede, at inden for et hvert andet turistmefelt eksempelvis golfturnering eller cykelturisme, findes der analyser af produktudbuddet og produkt efterspørgslen – men ikke mht. tilgængelighed.

Det var God Adgangs erfaring, at der ikke er tilstrækkelig med tilgængelige hotelværelser i Danmark. God Adgang har registeret 223 værelser, hvoraf nogle af dem kan befinde sig på samme hotel. Det er ikke alle de 223 værelser, der faktisk opfylder minimumskravene i mærkeordningen.

*Så selvom der er steder, der er "God Adgang" mærket, så er det langt fra alle, der opfylder Bygningsreglementets minimumskrav til tilgængelighed. Så selve udbuddet er ikke særlig stort, som det er i dag- heller ikke blandt de der er God Adgang mærket. [God Adgang]*

God Adgang vurderede, at efterspørgslen på tilgængelige hotelværelser er større end det, hotellerne oplever som efterspørgsel. Årsagen hertil skal findes i opfattelsen af, hvornår man har brug for et tilgængeligt værelse. Her pegede God Adgang på, at med komfort som omdrejningspunkt vil der være en meget stor efterspørgsel efter denne type af værelser fra en meget bred brugergruppe, også fra gæster hotellerne traditionelt ikke regner med, når det gælder tilgængelighed. For det var God Adgangs oplevelser, at alle med en eller anden form for funktionsnedsættelse – hvad enten man er blevet ældre eller er født med en funktionsnedsættelse vil opleve en fordel ved et tilgængeligt indrettet hotelværelse. Et eksempel på komfort er et stor badeværelse.

*Jeg tror, at der er stor forskel på, hvem jeg synes er potentielle gæster for tilgængelige værelser, som baseres på hvem der oplever komfort på værelserne, og så hvad hotellerne rent faktisk betragter som "handicappede", der skal bo på det her værelse. [God Adgang]*

Samtidig pegede God Adgang på, at det nok er blevet en tendens, at hotellerne oplever, at de ikke har ikke gæster, der efterspørger tilgængelige hotelværelser, men vil der kunne være mange grunde til.

Manglende viden kan være en årsag. Hotellerne har i god tro indrettet store værelser, som kaldes handicapværelser, men de lever ikke op til kriterierne (God Adgangs kriterier). Adgangsforholdene kan være en anden faktor. Det kan være rygtedes, at hotellerne ikke har gode adgangsforhold, eller at det ligger afsides. En tredje faktor er muligvis den manglende mulighed for at registrere folk ift. handicap. Dermed er fortællingen om, at der ikke kommer nogle gæster med brug for et tilgængeligt værelse blevet den fortælling, der fortælles hver gang. God Adgang beskrev et typisk eksempel fra registreringsarbejdet, hvor de under et besøg fik at vide, at hotellets løfteplatform kun havde været i brug i alt tre gange. Under selve besøget observerede God Adgang, at løfteplatformen blev benyttet af gæster to gange. En femte faktor handler om, at det ikke altid er nemt at vurdere gæsternes behov, eftersom en funktionsnedsættelse ikke altid er synlig. Hotellerne ved ifølge God Adgang ikke altid, hvem der bor på de tilgængelige værelser, og om hotellet allerede har gæster med de mere usynlige funktionsnedsættelser.

*Det kan også godt være noget med, at man måske ikke er præcis nok med at få fortalt, hvad det rent faktisk er for nogle gæster der bor på de tilgængelige værelser. Og uvidenheden om hvilke gæster der kunne efterspørge et tilgængeligt værelse, bliver kun større, når vi ser bort fra kørestolsbrugere eller gangbesværede, som er relativt nemme at identificere. Men hvis vi så begynder at snakke om folk med høreapparat eller hørenedsættelse eller blinde/svagtseende, så bliver de jo i hvert fald hverken talt eller registreret på nogen mulig måde. Så min påstand er, at hotellerne ved faktisk ikke rigtigt, om de her gæster allerede kommer. [God Adgang]*

God Adgang fortalte, at de er i dialog med Wonderful Copenhagen ang. en konference om to år, hvor man forventer at få brug for i hvert fald 30 tilgængelige hotelværelser i København, hvilket kan blive problematisk at tilvejebringe. Ifølge God Adgang vil det være 21 værelser på to vandrehjem i byen, 11 tilgængelige hotelværelser på Scandic i Sydhavnen og ellers et eller to værelser på de øvrige hoteller. God Adgang skelnede mellem tilgængelige hotelværelser registreret i mærkeordningen og hotellernes egen beskrivelse af værelserne i deres anbefaling af hoteller.

God Adgang tilføjede, at der ikke eksisterer et billede af, hvor tilgængelighedsfaciliteterne befinder sig geografisk. Dermed er det ikke muligt at få et overblik over eksempelvis, hvorvidt der findes et antal tilgængelige overnatningstilbud i hver af de danske kommuner. Man har i flere år arbejdet på at etablere dette overblik. Grundet manglende opbakning fra branchen er det ikke lykkedes at komme i hus med det antal hotelregistreringer, som God Adgang kunne ønske.

I et fremtidigt perspektiv ser God Adgang et markedspotentiale i segmentet 60+. Ud fra hotellernes terminologi vil der være tale om en gruppe af mennesker, som har en eller anden form for funktionsnedsættelse, hvilket betyder, at disse mennesker kunne omtales som personer med et handicap. Det vil betyde, at hotellerne bør tænke over, hvordan de indretter deres produkt. Segmentet 60+ vil kunne fungere som en løftestang for hotel erhvervet og skabe en helt ny forståelse af målgruppe, behov og tilgængelige produkter.

*Ældresegmentet bliver en løftestang for erhvervet, altså hvis vi italesætter hele det her område på en anden måde, sådan så vi får en bredere forståelse af, hvem målgruppen er og får italesat de mange behov, som både mennesker der er født med et handicap og mennesker som har fået det fordi de er blevet gamle, jamen så vil vi kunne påvirke opfattelsen af, hvornår det er nødvendigt at vi laver tilgængelige produkter. [God Adgang]*

Ifølge God Adgang vil en forståelse hos beslutningstagerne – hoteldirektøren – være starten på en ny tænkning, hvor der foretages en rentabilitetskalkule i forhold til tilgængelige hotelværelser tilsvarende den måde, det vurderes, om der eksempelvis skal investeres i nyt AV-udstyr til mødelokalerne. På nuværende tidspunkt er det God Adgangs oplevelser, at det er de færreste hoteller, der tænker således.

*Hvis man laver en vurdering af potentialet ud fra en tankegang om hvem har glæde af at kunne bo på det her værelse, hvis jeg laver et lidt større badeværelse? Men man tænker slet ikke sådan. Ikke ret mange steder i hvert fald. [God Adgang]*

## Hotellernes oplevelser af efterspørgsel

Blandt hotelkæderne var der stor forskel på, hvorledes de oplever behovet for tilgængelige hotelværelser. De internationale hotelkæder Radisson Blu og Scandic stod i kontrast til Brøchner Hotels A/S, som ikke oplevede en efterspørgsel. Hotellerne har til fælles at deres tilgængelige hotelværelser udlejes som et ordinært værelse og ikke udelukkende optræder som et decideret handicapværelse.

### Brøchner Hotels A/S

Hos Brøchner Hotels A/S oplevede man ikke en efterspørgsel på de tilgængelige hotelværelser. Direktøren kunne ikke huske, at der havde været kørestolsbrugere blandt gæster inden for de sidste år eller gæster, der havde spurgt til forhold relateret til synshandicap eller hørehandicap. Han forestillede sig, at gæster med behov for tilgængelighed og i særlig grad kørestolsbrugere vil vælge nogle større nyere hoteller, hvor det vil være nemmere at komme omkring.

Efter at have spurgt receptionspersonalet kunne direktøren fortælle, at der havde været én gæst i kørestol på SP34, efter at hotellet åbnede 1. april 2014 efter en ombygning og inddragelse af naboejendommen.

På hotel SP34 blev der grundet daværende BR10 etableret syv tilgængelige værelser ud af 118 værelser i forbindelse med ombygningen.<sup>7</sup>

*"På Hotel SP34, som er vores nyeste hotel, har vi 8-10 værelser, som er handikaptilgængelige. Det er lovpligtigt, når man bygger. Værelserne er lavet, så gæsten kan komme direkte ind til receptionen og videre direkte ind i elevatoren, hvor værelserne ligger helt tæt på."*

På de øvrige hoteller var der ligeledes indrettet tilgængelige værelser. Filosofien bag værelserne var at tilbyde et større værelse til alle, hvor gæsterne skulle tænke at der var tale om et større værelse fremfor et handicapværelse.

*"Man vil tænke, at dette er et større værelse. Vi har meget få forespørgsler på handikaptilgængelige værelser, så samme værelser benyttes til alle gæster."* [Brøchner Hotels A/S]

Brøchner Hotels A/S mærkede en generel stigning i omfanget af turistgæster, både den unge og den ældre turist, og pointerede, at de ældre rejser meget. Direktøren forklarede, at de sjældent kommer i kørestol, da de som oftest er godt gående.

### Scandic og Radisson Blu

Scandic oplevede en stigende efterspørgsel på tilgængelige hotelværelser. Det var Scandics erfaring, at langt de fleste mennesker med en mindre funktionsnedsættelse klarer sig og kommer omkring. Når de finder et hotel, der er veltilrettelagt, og hvor de føler sig godt tilpas, vælger de at komme tilbage og genbesøge hotellet. Samme tendens omkring genbesøg udtrykte også Scandics handicapambassadør.

Hos Scandic betragtede man hotelkæden som et spejl på det samfund, som Scandic er en del af.

*"Vi er jo på godt og ondt et spejl af samfundet. Vi spænder jo fra et lækkert 4-5 stjernet hotel på Rådhuspladsen til et traditionelt hotel i Hvidovre. Derved bliver vi også et spejl af de mennesker, som kommer og går."* [Scandic]

<sup>7</sup> Tegningerne viser syv værelser. Den niveaufri adgang til receptionen går via baggården.

Det betød, at Scandic har mange forskellige typer af gæster – hele spektret: forretningsfolk, børnefamilier, ældre ægtepar, grupper af handicapdrætsudøvere osv. Dog blev det pointeret, at det ikke var så tit, at en gruppe af personer med funktionsnedsættelse gæstede hoteller, der var snarere tale om besøg af en eller flere personer med en funktionsnedsættelse evt. som del af en gruppe.

*Hver eneste gang der kommer en gruppe ind, er der jo altid en eller anden procentdel, som har et eller andet form for handicap. Noget er mere tydeligt end andet, men i alle sammenhænge kan vi jo se, at folk har større eller mindre handicaps. [Scandic]*

I hotelverdenen opdeler man gæsterne i kategorierne business og leisu-re/fritid. Scandic så en stigende efterspørgsel på tilgængelige hotelværelser grundet leisureregæsternes rejsemønster. Rejserne finder sted både i week-ender, men også i stigende grad i løbet af ugen.

*... en voksende gruppe af fritidsrejsende, som rejser i weekenden, men også rejser hen over hverdagene. Og vi ser ofte den ældre generation på vore hoteller. Der er nogle af dem, der ikke kommer så let omkring. Nogle har en stok, og nogle er måske svagtseende, og nogle er svagthørende. Vi oplever, at det er en gruppe mennesker der rejser mere nu, end de måske gjorde før i tiden. [Scandic]*

Scandic pegede på, at befolkningssammensætningen vil ændre sig mod en langt større gruppe af ældre mennesker, hvoraf mange på et eller andet tidspunkt vil opleve en eller anden form for funktionsnedsættelse. Endvidere rejser denne gruppe af ældre allerede meget nu grundet et økonomisk råde-rum bla. i form af kapitalpensioner.

*Vi vil se flere af dem. Og det er klart, vi vil gerne være klædt rigtig godt på til at byde dem indenfor. Og nogle af dem sidder i kørestol, og nogle gør ikke. Nogle støtter sig ved en stok, nogle har en rollator. Så der ser vi jo det hele. [Scandic]*

Scandics handicapambassadør pegede ligeledes på stigende efterspørgsel pga. segmentet 60+ og deres stigende antal rejser.

Hoteldirektøren fra Scandic pegede på, at det kan være en udfordring som hotel at tilbyde store rum, der kan rumme et nygift par på bryllupsrejse, men også omfatte et handicaptoulet.

Det var oplevelsen hos Radisson Blu, at efterspørgslen er steget og fort-sat vil stige, for personer med en funktionsnedsættelse rejser langt mere i dag end tidligere. Personer med en funktionsnedsættelse – omtalt som en 'tilgængelighedsudfordring' af den tekniske direktør – ønsker at blive be-handlet som alle andre. Som hotel ville man få et problem, hvis ikke man er opmærksom på tilgængeligheden. Derfor vil man være nødt til at tænke i værst tænkelige scenarier for at undgå en situation, hvor der eksempelvis kun er ét værelse tilbage, og det er det tilgængelige værelse, men ingen øn-sker at sove på et handicapværelse – fordi det opfattes som mindre godt iflg. den tekniske direktør.

At blive behandlet på lige fod som alle andre betragtes som det ultimative krav. Den tekniske direktør forklarede, at det er en gammeldags tankegang udelukkende at tænke tilgængelighed i form af et specifikt antal tilgængelige værelser. Det optimale ville være, at alle værelser i en eller anden grad kun-ne være for alle, og at alle kan komme omkring over det hele. Det skal være muligt at invitere sine venner på en drink på værelset, selvom én af venner-ne er kørestolsbruger.

Radisson Blu oplevede en udfordring i de eksisterende ældre bygninger, hvilket kan resultere i lettere løsninger, der ikke er så fuld tilgængelige som ønsket.

## Kvaliteten i dag

Grundet en portefølje i Danmark med ældre bygninger, oplevede Radisson Blu, at der kan være udfordringer med tilgængeligheden på hotellerne.

Et andet aspekt af tilgængelighedsniveauet og kvaliteten handler om viden og manglende tilbagemeldinger fra gæsterne. Hoteldirektøren hos Scandic forklarede, at han forestillede sig, at gæster med et behov for tilgængelige hotelværelser ikke altid "klager" men blot vælger ikke at komme igen, hvis der har været mindre kritikpunkter, eks. at kaffekopperne stod for højt ved morgenbuffeten.

Scandic træner personalet i at få tilbagemeldinger fra gæsterne og får også konstruktive tilbagemeldinger. Når det kommer til mindre handicaps og de ikke synlige handicaps, er det dog vanskeligere. Alligevel oplevede Scandic et behov for viden om, hvorledes samspillet mellem hotellernes fysiske rammer og brugernes behov fungerer ift. forskellige funktionsnedsættelser.

*Vi har en rigtig god dialog med de forskellige forbund. Vi har mange repeat-gæster, altså gengangere som kørestolsbrugere eller andre handicaps kommer tilbage. Men jeg ved ikke, om de blinde fravælger vores hotel pga. en eller anden ting som jeg simpelt hen ikke er opmærksom på. For det er den dialog man ikke altid kan nå at få, hvis gæsten ikke vælger os igen. Men jeg ser jo i det daglige folk med og uden handicaps trives og går rundt på mit hotel, måske bilder jeg mig ind, at det fungerer fantastisk. [Scandic]*

## En konference i København eller Århus

Horesta og God Adgang var ikke helt enige om, hvorvidt der ville være tilstrækkelig med tilgængelige hotelværelser i København, hvis mange af konferencedeltagerne var kørestolsbrugere. God Adgang forklarede, at ikke alle de hotelværelser, som hotellerne selv opfatter som tilgængelige, lever op til God Adgangs krav.

Blandt de tre interviewede hotelkæder var der ligeledes forskellige opfattelser af situationen. Scandic i Århus mente, at det godt kunne lade sig gøre både mht. conferencefaciliteter og hotelværelser, mens Radisson Blu mente, at det kunne blive en udfordring. Brøchner Hotels A/S mente godt, at København kan huse 500 kørestolsbrugere.

## Markedsføring af tilgængelighed

Tematikken omkring udbud og efterspørgsel knytter sig markedsføringen af tilgængeligheden på hotellerne. Den finder i særlig grad sted på hotellernes hjemmesider, som er deres ansigt ud ad til, og der hvor de fleste gæster reserverer værelser.

I dette afsnit beskrives først Horestas tilgang til kommunikation af tilgængeligheden som noget for de særligt interesserede efterfulgt af God Adgangs ønske om langt mere formidling af tilgængeligheden. Til sidst følger hotellernes meget forskellige tilgange til tilgængelighed fra ingen opmærksomhed hos Brøchner til et stort fokus på tilgængelighed hos Scandic og Radisson Blu.

### Horesta: God Adgang for særlig interesserede

Horesta fremhævede, at hotellerne selv vælger, hvorvidt de vil profilere sig på tilgængelighed, og om de vil gøre brug af mærkningsordningen God Adgang.

Der vil være tale om et tilvalg, hvor hotellerne bevidst vælger at markedsføre sig på at have tilgængelige hotelværelser og faciliteter. Horesta nævner som eksempel hotel, kursus og conferencecenteret Fuglsangcenteret, ejet af

Dansk Blindesamfund. Horesta forklarede, at nogle hoteller vælger tilgængelighed som et særligt kendetegn og derfor gør brug af mærkeordningen. Ifølge Horesta vælger andre hoteller ikke at blive mærket, da de måske ligger centralt i København, hvor man antageligvis ikke finder den største søgning på et tilgængeligt produkt. Endvidere vil et forretningshotel ikke i samme grad som God Adgang-mærkede hoteller have behov for en mærkeordning, da de allerede har tilstrækkelig med gæster – primært forretningsrejsende.

Horesta fremhævede God Adgang som et middel til at sikre et brugerdrevet fokus, hvor det netop er de hoteller, der er særlig motiverede, der medvirker.

*For mig er det vigtigst, at det bliver brugerdrevet, skulle jeg til at sige, i forhold til at sige, at man får lavet noget, som giver mening for dem, der skal bruge det, og i forhold til netop "God Adgang". Det er sådan det jeg synes er forcen ved "God Adgang", det er jo at du har nogen som har viden, og dem som har lysten eller behovet, de søger over imod "God Adgang" til at kunne få lavet et særligt mærke der gør, at de kan henvende sig til de her målgrupper. Så det tror jeg egentlig, det er vores tilgang til det. [Horesta]*

### God Adgangs oplevelse af markedsføringen

Det var God Adgangs oplevelse, at Horesta og hotellerne generelt i højere grad havde fokuseret på en grøn profil end på tilgængelighed. Miljømærket Green Key blev lanceret samtidig med God Adgang og har fået langt større gennemslagskraft. Her så God Adgang en parallel til den generelle udvikling i samfundet, hvor det har været mere populært at tale om miljø og bæredygtighed end om tilgængelighed.

### Hotellernes forskellige holdninger

Brøchner Hotels A/S havde valgt ikke at opsøge markedet for tilgængelige hotelværelser da, da det på nuværende tidspunkt ikke er et stort marked.

*"Vi har som sagt ikke oplevet mange konkrete forespørgsler på vores hoteller og har derfor fint kunnet imødekomme den efterspørgsel, som vi har oplevet med det antal handicaptilgængelige værelser, som vi har." [Brøchner Hotels A/S]*

Derfor fandt Brøchner Hotels A/S ej heller nogen grund til at positionere sig på tilgængeligheden, for de havde tilstrækkelig med gæster i forvejen både i form af business og leisure.

Radisson Blu forklarede, at de ser Scandic som den hotelkæde, der er lykkedes bedst med tilgængeligheden. Et kig på Scandics hjemmeside viser, at de både har en tilgængelighedsstandard og en handicap-ambassadør.

*Som Nordens mest bæredygtige hotelkæde er vi altid fokuseret på miljø og social ansvarlighed.<sup>8</sup>*

Scandics handicap-ambassadør havde arbejdet i hotelbranchen en del år, da han i 1999 blev syg, og ingen troede, at han skulle komme til at gå igen. I 2002 skulle han deltage i et bryllup og derfor rejse fra Stockholm til København. På daværende tidspunkt var han kun i stand til at gå få meter. Det var nemt at finde information om tilgængelighedsforholdene i lufthavnen, men han fandt intet på hotellernes hjemmesider om tilgængelighed. På den tur oplevede han at føle sig som handicappet frem for at føle sig som en kunde/en gæst. Derfor foreslog han i 2002 Scandic at arbejde med temaet. Siden har Scandic haft fokus på at kommunikere hotellernes tilgængelighed til potentielle gæster på hotellernes hjemmeside.

<sup>8</sup> <http://www.scandichotels.dk/> lokaliseret 11. marts 2016

Horesta nævnte Scandic og Fuglsangcenteret som eksempler på hoteller, der har valgt at være opmærksomme på tilgængelighed og ladet det blive en del af deres forretningskoncept. Scandic DK beskrev sig selv under interviewet som en traditionel hotelkæde, der grundet sin nordiske arv vil være der for alle. Det betød tillige, at én af kerneværdierne hos Scandic er at have omtanke for andre. Det betød tillige at man har tænkt over, hvorledes man eksempelvis placerer de tilgængelige hotelværelser, som skal fremtræde tilsvarende de øvrige værelser.

*Vi vil være til for alle og kunne rumme alle. Vi arbejder enormt meget med diversitet både på religiøse og seksuelle retninger og hudfarve og nationaliteter. Vi sætter en ære i at være et spejl på alle måder, og dvs. vi vil kunne favne alle, både på medarbejdersiden, men også på vores gæsteside. Så jeg tror bare det er noget vi ER. Det lyder lidt poppet, men det er det faktisk ikke. Vi er meget bevidste om, at vi vil kunne være der for dem også. Men er også meget opmærksomme på, at vi vil bare gøre det rart for dem at være her. Der behøver ikke være en fløj der er særligt indrettet til dem, men de skal kunne være der lige som alle andre [Scandic]*

Som Scandic fokuserede Radisson Blu også på inklusion. Den tekniske direktør forklarede, at de ikke lykkedes i samme grad som Scandic, som har gjort det godt. Hun fremhævede, at Scandic har en meget stærk talsmand i form af deres handicapambassadør.

Incitamentet hos Radisson Blu er udsprunget fra personalepolitikken, hvor Radisson Blu ønsker at være inkluderende. I og med hotelkæden er repræsenteret i mange regioner i verden, er det ønsket at inkludere alle uanset kultur, etnicitet og køn. Man ser den inkluderende tilgang som en force, der skaber et dynamisk arbejdsmiljø bestående af mange forskellige kulturer. Den tekniske direktør fortalte om et hotel i Sydafrika, hvor en stor del af personalet er blinde. Den inkluderende tilgang til personalet har sat sit aftryk. Det betyder, at Radisson Blu har en inkluderende tilgang til gæsterne.

Radisson Blu havde ikke en kommunikationsstrategi angående tilgængelighed. De arbejdede ud fra, at alle mennesker ønsker at blive behandlet på lige fod med alle andre. Dette kan være forklaringen på, at information på hotellernes hjemmesider om 'tilgængelighedsfunktioner' optræder på samme side, hvor værelsestyperne introduceres.

### Horesta om hotellernes hjemmesider

Der var meget stor forskel på, i hvilket omfang de forskellige hoteller beskriver de tilgængelige hotelværelser på hjemmesiderne.

Horesta pointerede, at de anbefaler deres medlemmer at gøre brug af God Adgang, når tilgængeligheden skal beskrives for at sikre, at gæsterne får den rigtige information. Dette for at sikre en validering af tilgængeligheden, fremfor at hotellerne "selv finder på", hvad de kan tilbyde. Det er ifølge Horesta helt op til hotellerne selv at vælge, hvorledes de vil informere de potentielle gæster om tilgængeligheden på deres hotel.

*God Adgang mærkningen giver mulighed for, at virksomheder kan markedsføre sig med tilgængelighed på et validt grundlag. [Horesta]*

Danmark er tilsluttet den fælleseuropæiske hotelklassifikation i Hotelstar Union. Medlemmer af Horesta kan dermed opnå stjerner, hvis de er medlem af Horesta og lever op til nogle af de 247 kriterier i hotelklassifikationen for 2015-2020.

*God Adgang er indarbejdet i hotelklassifikationen [Horesta].*

Tilgængelighed optræder og giver point på baggrund af hotelklassifikationens seks kriterier, vel og mærke hvis hotellet er registreret og har opnået mærkning i God Adgang på receptionsområde og værelser.

Elevator (gælder hoteller med mere end tre etager; inkl. stueetagen) giver 15 point – men ved fire-og-femstjernede hoteller er elevator et minimumskriterie.

Registrering og offentliggørelse af hotellets tilgængelighed giver 5 point.

Tilgængelighed for kørestolsbrugere giver 8 point.

Tilgængelighed for synshandicappede giver 5 point.

Tilgængelighed for hørehæmmede giver 5 point.

Tilgængelighed for alle syv handicapgrupper giver 5 point.<sup>9</sup>

Til sammenligning giver to ekstra puder (ikke pyntepuder) pr. gæst 4 point, kaffemaskine eller elkedel til te/kaffe samt tilbehør på værelset giver 4 point, parkeringsgarage giver 5 point, sikker bagageopbevaring for ankommende og afrejsende gæster giver 5 point, og receptionsområde med adskillige siddepladser og servering af drikkevarer giver 10 point.

### God Adgang om hotellernes hjemmesider

Det var God Adgangs oplevelse, at hotellerne ofte ikke skriver noget om tilgængelighed på deres hjemmesider. Det var God Adgangs ønske at få påvirket hotellernes informationskultur på en måde, så information om adgangsforhold optræder på samme måde som øvrige praktiske informationer på hotellernes hjemmesider. Endvidere var det ønsket at få hotellerne til at linke til faktaark fra den pågældende God Adgang-registrering, som befinder sig på mærkeordningens hjemmeside. God Adgang oplevede, at det var en udfordring at få overført information fra det tekniske personale, som God Adgang har kontakt med, til de kommunikationsfolk, som styrer hjemmesiderne. Som eksempel nævnte God Adgang de allergivenlige værelser på Hotel Square ved Rådhuspladsen i København, som har en hel etage uden gulvtæpper. Det skulle man ikke kunne se på deres egen hjemmeside, ej heller at der faktisk er badekar på samtlige badeværelser<sup>10</sup>.

### Hotellerne om deres egne hjemmesider

På ingen af Brøchner-hotellernes hjemmesider er der information om tilgængelighed. Under interviewet huskede direktøren ikke, hvad der står på hjemmesiden. Til spørgsmålet om, hvorvidt det kan være tale om, at manglende information på hjemmesiden kan være en strategisk måde, hvormed hotellerne kan undgå at få gæster med en funktionsnedsættelse, svarede han, at det troede han ikke. Ved et besøg på SP34 forklarede direktøren, at de netop ikke skriver om tilgængeligheden på hjemmesiden for at undgå, at gæsterne bliver skuffede over den faktiske tilgængelighed. På SP34 har man arbejdet med tilgængelighed i ombygningen i form af tilgængelige værelser, niveaufri adgang via baggården, elevator samt niveaufri adgang til restaurant via bagindgang fra portrum. I lobbyen har man et HC-toilet og adgang til elevator, som går til værelsesetager samt morgenmadsserveringen i kælderens. Dog er det ikke muligt som rollator- eller kørestolsbruger at gøre brug af bibliotek, biograf og konferencerum. Under besøget blev brugte linned afhentet – her så man, hvor praktisk det var for personalet, at vognene med linned kunne rulles ud fra hotellet via den niveaufri indgang i baggården. Vi talte om, at også elevatoren er praktisk for både personale og gæster.

Scandic derimod havde bemærket, at gæsterne primært selv opsøger information om tilgængeligheden.

*Det er sjældent man bliver spurgt ud, har I det? og har I det? Men jeg tror faktisk, de selv er rigtig dygtige til at søge informationerne på*

<sup>9</sup> <http://hotelstars.dk/da/bag-stjernerne/kriterier> Lokaliseret 22.02.2016

<sup>10</sup> <http://www.thesquare.dk/vaerelser/allergivenligevaerelser/> Lokaliseret 22.02.2016. Her er det muligt at bestille et allergivenligt værelse. Samtidig beskrives detaljer ved værelset på hjemmesiden eksempelvis at rengøringsmidlerne kan indeholde parfume og farve. – det kan man jo undre sig over, når der er tale om et allergivenligt værelse.



*hjemmesider og lignende medier. Der er vi gode til at skilte med, hvad vi har, og hvad vi ikke har. [Scandic]*

På alle Scandic-hotellernes hjemmesider kan man få information om tilgængeligheden. Vigtigheden af også at være ærlig omkring, hvilke faciliteter hotellerne ikke tilbyder, blev påpeget af Scandic.

*Vi forsøger at være ærlige omkring, hvad vi ikke har. Men de er gode til selv at orientere sig, og det kan man godt forstå, fordi det er noget der kommer tæt på én selv, når man har et handicap. [Scandic]*

De ældre hotelbygninger med mange knopskydninger, trapper og kringelkroge var ikke lige så tilgængelige som de nyere bygninger. Det betyder, at ikke alle hoteller lever op til alle de 110 punkter, hvoraf 81 er obligatoriske for samtlige hoteller.

Nogle Scandic-hoteller er God Adgang-mærket, men det er op til det enkelte hotel at vælge, hvorvidt hotellet skal mærkes, da det koster penge at blive mærket.

Som tidligere beskrevet havde Radisson Blu ikke udarbejdet en særlig strategi omkring formidling af information om tilgængelighed på hotellernes hjemmesider. Derimod havde de fokus på at ligeværdig behandling af gæsterne – man kan derfor finde information om tilgængelighed på hjemmesiderne tilsvarende alt anden information om hotelværelserne.

## Perspektiverende opsamling – udbud og efterspørgsel

I gennemgangen af de forskellige aktørers udsagn tegner der sig et billede af situationen i dag bestående af kontrastfyldte oplevelser af samspillet mellem udbud og efterspørgsel samt en fremtidig udvikling.

Når det gælder udbud af tilgængelige hotelværelser, har Brøchner Hotels A/S tilgængelige hotelværelser på eks. SP34 – men udelukkende fordi lovgivningen kræver det. Mens Radisson Blu og Scandic uafhængig af lovgivningen tager det for givet, at der også skal være tilgængelige hotelværelser på hotellerne. God Adgang mener ikke, at der er tilstrækkelig med tilgængelige hotelværelser, eftersom ikke alle tilgængelige hotelværelser lever op til Bygningsreglementets krav og mærkeordningens kriterier.

Tilsvarende opdeling er til stede mht. efterspørgslen. Horesta peger på et behov – men kan ikke udtale sig om omfanget af efterspørgslen. Mens der for Brøchners vedkommende er tale om en efterspørgsel, som nærmest er ikke eksisterende. Brøchner Hotels A/S oplever en stigning i de ældre turistgæster – men ser ikke, at denne type gæster har brug for tilgængelighed.

Ej heller ser Horesta, at segmentet 60+ vil afstedkomme en stigende efterspørgsel på tilgængelige værelser. Horesta og Brøchner Hotels A/S deler opfattelse af, at hvis der er tilstrækkelig med kunder, der efterspørger de traditionelle hotelværelser, er der ingen grund til at markedsføre sig på tilgængelighed – ej heller om hotellet faktisk har tilgængelige værelser, hvilket Brøchner Hotels A/S selv er et eksempel på.

Horesta peger på God Adgang ift. formidling af information om tilgængelighed, hvis man ønsker at synliggøre tilgængeligheden.

Den anden position tegnes af God Adgang, Scandic og Radisson Blu. Scandic og Radisson Blu tilbyder et udbud af tilgængelige hotelværelser – dog kan der være hoteller, hvor det grundet ældre bygninger er vanskeligt at tilvejebringe tilgængelighed. Begge hotelkæder informerer om tilgængeligheden på deres hjemmesider. Tillige peger de også på en efterspørgsel på de tilgængelige hotelværelser – en efterspørgsel som også God Adgang oplever. Alle tre aktører ser en stigning i efterspørgslen fremover, eftersom en stigende gruppe af ældre mennesker på 60+ og en stigende gruppe af mennesker med en funktionsnedsættelse vil rejse. God adgang ønsker en ny

form for italesættelse af de kvaliteter, som hotelværelserne kan tilbyde alle typer af gæster. Komfort kunne være et bud.

### Faktorer der driver tilgængeligheden frem

Scandic og Radisson Blu tilgang tegnes af, at der skal være plads til alle mennesker på deres hoteller. Det er interessant, hvorledes bevidstheden og arbejdet med det internationale og rumlige arbejdsmiljø i disse hotelkæder ligeledes har medvirket til at skabe et tilgængelighedsfokus. Personalepolitikken og dermed også deres tilgang til CSR (Corporate Social Responsibility) i form af et fokus på social inklusion er blevet en driver for tilgængeligheden, idet den også afspejles i forretningsforståelsen og tilgang til salg af deres produkt. Scandic er den eneste af hotelkæderne, der ser tilgængeligheden som et decideret forretningspotentiale, de profilerer sig på.

Hos Brøchner Hotels A/S er det derimod Bygningsreglementet, der har drevet tilgængeligheden frem, dvs. sikret et minimumsniveau. Havde der ikke været krav om tilgængelighed, havde man ikke på SP34 gjort sig umage med at indarbejde tilgængeligheden på et tidligt tidspunkt i ombygningen af de eksisterende bygninger.

Kunne man forestille sig, at det en dag ikke var nødvendigt at formulere et krav i Bygningsreglementet om tilgængelige hotelværelser, fordi det var blevet helt naturligt at tænke disse værelser ind i ethvert hotelprojekt?

Formidlingen af tilgængeligheden finder dog ikke sted på eks. SP34, og chancen for, at en gæst med behov for tilgængelighed finder vej til SP34 er ikke særlig stor. Derfor kan tilgængeligheden komme til at fremstå som et ekstra lovkrav, der ikke giver mening, når der alligevel aldrig er gæster med kørestol på besøg. Det tyder på, at hvis ikke et hotel og dets personale har erfaring med tilgængelighed i form af gæster, der efterspørger tilgængeligheden eller er født ind i en virksomhedskultur, som har fokus på alle mennesker uanset køn og etnicitet, da fremstår tilgængelige hotelværelser som mindre relevante. Fraværet af efterspørgsel vil formodentlig bidrage til, at nogle hoteller aldrig nogensinde vil tænke tilgængeligheden ind som et naturligt aspekt.

Holdningen til tilgængelighed, både de udtalte og de ikke udtalte holdninger, bliver afgørende for, hvorledes tilgængeligheden reelt gribes an. Horesta har sikret sig med mærkeordningen, men derudover kan man spekulere over, hvad deres rolle egentlig er? For som det fremlægges i interviewet lægges ambitioner, strategier og lign. over til det enkelte hotel. Derudover deler Horesta og Brøchner Hotels A/S tilsyneladende både en holdning til markedsføring og en snæver brugerforståelse. Iflg. dem profilerer man sig ikke på tilgængeligheden, hvis man i forvejen har rigelig med ikke-handicappede gæster. Samtidig forestiller de sig ikke, at en kørestolsbruger vil være på forretningsrejse og ønske at bo et boutiquehotel i den indre del af København som andre forretningsrejsende. Der udtrykker God Adgang, Scandic og Radisson Blu en langt mere nuanceret brugerforståelse.

Når Scandic har ansat en handicap-ambassadør, som selv har et handicap, kan man spørge, om det bliver en kliché? Hvorfor skal lige præcis denne type af viden repræsenteres gennem personlig erfaring? Er det nødvendigt med den personlige fortælling for at appellere til ligeværdigheden?

Holdning i selskab med brugerforståelse optræder som en faktor, der enten kan hæmme eller befordre tilgængeligheden i form af det tilgængelige hotelværelse som produkt – at det findes, og at det er synligt for en potentiel gæst. Bygningsreglementet fungerer derimod som en faktor, der sikrer en grundlæggende niveau af tilgængelighed. Men uanset hvilken driver, der er i spil, vil viden også spille en rolle. Hvor får hotellerne deres viden fra?

# Forventninger til tilgængelige hotelværelser

Ud over samtale omkring balancen mellem udbud og efterspørgsel omhandlede interviewguidens spørgsmål om, hvilke krav det vil give mening at stille til tilgængelige hotelværelser.

Det går igen i alle interview, at det er vanskeligt at forestille sig, hvorledes det kunne være – hvilke krav, det ville give mening at stille til tilgængelige hotelværelser.

Denne del af rapporten handler indledningsvist om Horestas og God Adgangs tanker om regulering af hotellerne ift. tilgængelighed. Dernæst følger hotellernes tanker og forestillinger om fremtiden omkring krav til tilgængelighed. Afslutningsvis præsenteres en opsamling og temaerne viden og eksisterende bygninger perspektiveres.

## Horesta ønsker ikke at komplicere

Horesta forklarede, at de ikke aktivt har forholdt sig til, hvorvidt der mangler noget eller ej i Bygningsreglementet. Men det var deres holdning, at jo flere krav, der stilles i Bygningsreglementet, og jo flere forskellige brugergrupper og behov, der bliver involveret, desto dyrere og langt mere komplekst bliver det at bygge nye hoteller eller bygge om. Derfor ønskede Horesta ikke at ændre ved det nuværende Bygningsreglement, da flere krav vil komplicere og fordyre hoteldriften.

*Vi ser intet behov for ændringer i det nuværende regelgrundlag. [Horesta]*

Horesta understøttede forklaringen med at inddrage de internationale hotelaktører og deres tilbageholdende interesse i at drive hotel i Danmark som eksempel. For de internationale hotelaktører finder, at omkostningerne ved at drive hotel i Danmark er store. Ud fra en politiserende vinkel, vil man derfor kunne sige, at jo flere krav, der lægges på, jo vanskeligere bliver det at udvikle hotelkoncepter. Ifølge Horesta var lønomkostninger og moms to faktorer, der fordyrer hotel- og restaurantdriften i Danmark sammenlignet med andre lande.

## God Adgang om Bygningsreglementet

God Adgang opfattede grundlæggende Bygningsreglementet som en forbrugerbeskyttelse, der understøtter ligebehandling i samfundet.

*Det ville være skønt, hvis man italesatte det som det, det egentlig er, at vi som samfund sikrer en vis form for ligeberettigelse, at folk der sidder ned også kan komme ind. Så Bygningsreglementet er forbrugerbeskyttelse. [God Adgang]*

Det er iflg. God Adgang helt nødvendigt, at Bygningsreglementet stiller krav om tilgængelige hotelværelser, da markedets aktører ikke selv i tilstrækkelig grad vil fokusere på tilgængeligheden grundet manglede indsigt.

*Det her det er ikke noget, hvor man kan læne sig tilbage og lade markedskræfterne bestemme, hvor mange værelser der skal være, fordi markedskræfterne har ikke den indsigt, som der skal til for at man op-*

*når samme resultat (...) Så det vil være utrolig farligt, hvis der ikke var en fast lovgivning på det her område, som siger, jamen det SKAL I bare! [God Adgang]*

God Adgang så Bygningsreglementet som et værktøj til at få skabt en fremtidssikring af byggerierne og dermed også en sikring af brugernes behov og forandringer i behov eks. stigningen i gruppen af ældre.

God Adgang har oplevet beklagelser over ekstraudgifter til indarbejdelse af tilgængelige værelser i hotellerne, men finder ikke, at der er hold i beklagelserne, eftersom der er tale om tiltag, der i princippet allerede findes i hotelernes portefolio. Et eksempel herpå er lidt større værelser og badeværelse.

*Det er jo ikke dyrere at købe en lidt bredere dør. Ja, du skal have en lille smule mere plads på dit værelse, fordi du skal lave et lidt større badeværelse. Men det laver man i forvejen på superior-værelserne eller på junior-værelserne. Der er masser af værelser der er lidt større, fordi der er en stor kundegruppe der lægger vægt på en lille smule mere plads end de her små trange værelser. [God Adgang]*

### Input til Bygningsreglementet

Ifølge God Adgang fokuserer Bygningsreglementet meget på plads, bredder og højder frem for de sanselige aspekter af det fysiske miljø i forhold til syn og hørelse.

*På værelset er der et ganske enkelt krav, som er et supergodt krav for svagtseende, og som også er i hotellets interesse. Det er det her med, om der er kontraster på væggene i forhold til sanitet. De fleste vil jo ikke have et badeværelse, der ligner et hospital. De vil gerne have at det ligner et hotelværelse. Og derfor er der rigtig mange hoteller der laver noget med farver eller pynter lidt på det, så det ser lidt indbydende og moderne ud. Men det er jo rent faktisk også et tilgængeligheds-issu, at hvis nu man havde en farve på væggene og al saniteten var hvid, kan man nemmere finde det. [God Adgang]*

Det er vigtigt for God Adgang, at Bygningsreglementet baserer sig på forskningsbaseret viden for at opnå den højeste kvalitet.

### Alarmering og allergi

Et tema, som God Adgang pegede på var alarmering ift. nedsat hørelse eller døvhed. Når en person har taget sit høreapparat ud for natten, vil det være vanskeligt at høre en alarm eller en banken på døren. Derfor finder God Adgang, at der er brug for en større opmærksomhed herom – gerne skabt af et Bygningsreglementskrav.

*Og hele området omkring alarmering synes jeg er meget væsentligt. Og det er slet ikke omtalt i dag hvis du er døv eller ikke kan høre brandalarmen. Hvilke anordninger man kan have, eks. alarmvibrator, på værelset. Det synes jeg skal stå der. Jeg skal ikke afgøre, om det er et krav. Det synes jeg måske nok det burde være, men det skal jeg ikke afgøre. Men det bør i hvert fald indgå i denne her sammenhæng af, hvad anbefaler tilgængelighedsbestemmelserne, når man laver et hotel. (...)Og vi ved jo, at ca. 450.000 høreapparatsbrugere, de er der. Selv om folk argumenterer med at de aldrig har handikappede på deres hotel, så kan det jo ikke passe, at de ikke har nogen med høreapparat, når vi har så mange. [God Adgang]*

Allergivenlige værelser var et andet tema, som God Adgang ønskede at få en større opmærksomhed og bevidsthed omkring i fremtiden.

*Det er en del af kriterierne i mærkeordningen, men et andet forslag til nye anbefalinger er at der SKAL findes allergivenlige værelser på et hotel, det burde jo også være en del af det man tænker over. [God Adgang]*

### Indarbejdelse af anvisninger i kravene

God Adgang ser for sig, at anvisninger fra SBI-anvisningerne/tjeklisterne indarbejdes i Bygningsreglementet for at sikre en højere kvalitet og samtidig gøre det nemmere for hotellerne. Her tænkes på de anvisninger, som ikke fordyrer byggeriet, eksempelvis fri højde på 0,7 meter under bordet på det tilgængelige hotelværelse. Hotellerne vil være interesserede i at købe et bord, der passer, og fremfor at de skal begynde en større undersøgelse af behovet, vil det være enkelt udelukkende at finde den rette information i Bygningsreglementet. Det er God Adgangs oplevelse, at hotel erhvervet ikke kender til SBI-anvisningerne/tjeklisterne, og at der generelt mangler viden om tilgængelighed.

*De (bygherrer og hoteldirektører) famler jo rundt i blinde. De fleste har jo aldrig nogensinde hørt om SBI's tjeklister. Og det er alle steder, det er ikke kun hoteller. Så hvordan skal de kunne beskrive de rigtige krav til deres byggeri? [God Adgang]*

Et andet argument for at indarbejde anvisninger i Bygningsreglementet er, at hotellerne faktisk forventer, at de får dette niveau med, når de bygger nyt eller bygger om. Dermed kan en indarbejdelse af et højere niveau tillige betragtes som en beskyttelse af bygherrerne, der kan medvirke til at bygherrerne får det, de forventer.

*Hotelejerer har egentlig en forventning om, at de får et tilgængeligt værelse, når de bestiller et tilgængeligt værelse. Men de som skal lave det, eller styre processen, de læser kun kravene og ikke vejledningen og SBI-anvisningerne. Og alt det der står som vejledninger og anvisninger, det bliver så ikke lavet, fordi bygherre ikke har stillet krav om det, fordi de ikke ved det men har en forestilling om, at det får de jo, når de bestiller et tilgængeligt værelse. [God Adgang]*

Det var tydeligt, at God Adgang har været vidne til, at løsninger og detaljer i byggerier ikke lever op til Bygningsreglementet og/eller bygherrens ambitioner. Et eksempel herpå var et nyt hotel fra 2011 med 800 værelser, hvor man havde planlagt 36 handicapvenlige værelser. Det viste sig dog, at de indsatte døre ikke var bredde nok, og bygherren valgte udelukkende at justere døren på seks af værelserne.

Samtidig pegede God Adgang på behovet for formidling af gode idéer og løsninger.

### Hotelkædernes ønsker

Der var forskel på hotellernes relation til det at bygge hoteller og dermed også ønsker til tilgængelighedskravene. Generelt var det vanskeligt for hotellerne at forestille sig og pege på tematikker, der burde blive taget højde for i et fremtidigt bygningsreglement. Som tidligere beskrevet pegede Scandic på, at det ikke altid er til at vide, om hotellerne faktisk får tilstrækkelig indsigt i samspillet mellem hotelværelserne og brugernes behov. Den manglende viden herom kan være forklaringen på, at det var vanskeligt for hotellerne at være specifikke omkring, hvilke tematikker de mener, det vil give mening at inddrage i kravene til tilgængelige hotelværelser.

## Brøchner Hotels A/S oplevede at kravene er blevet færre

Det var Brøchner Hotels A/S opfattelse, at der for 10 år siden bliver stillet strengere krav til antallet af tilgængelige værelser på hotelværelserne end i dag. Ændringen skyldes, at myndighederne havde erkendt, at der ikke var behov for, at en 1/3 del af værelserne var tilgængelige.

Noget tyder på, Brøchner Hotel A/S havde misforstået BR95 og opfattet kravet om niveaufri adgang og fri afstand på 1,1 m som et traditionelt handicappet toilet med fuld tilgængelighed.

*Ved hoteller, kroer og lignende bygninger skal mindst 1/3 af værelsernes wc-rum være indrettet i overensstemmelse med 4.3.3, stk. 2.*

### 4.3.3.stk.2:

*Mindst et bade- og wc-rum skal have niveaufri adgang og der skal ud for håndvask, wc, og badekar, brusebad og bidét være en fri afstand på mindst 1,1 m.<sup>11</sup>*

Senere er kravet ændret til hvert femte af sengepladserne med eget wc-og baderum fremfor 1/3 i BR95.

Brøchner Hotels A/S mente ikke, at det i nybyggeri ville være noget problem at tilvejebringe den tilgængelighed, som Bygningsreglementet kræver. Men når det gjaldt ombygning og renovering af eksisterende bygninger, var det vanskeligt. I forbindelse med ombygning og etablering af SP34 valgte man iflg. direktøren fra start at tage tilgængeligheden alvorligt og allerede på dette tidlige tidspunkt tænke i gode løsninger. Denne prioritering skyldtes arkitektens erfaring med Københavns Kommune, og som derfor vidste, at ellers ville de blive sendt hjem og lave projektet om. Direktøren kunne ikke pege på tematikker, som man bør fokusere på i et Bygningsreglement.

## Scandic ønsker dialog mellem aktører i branchen og myndigheder

Det var Scandics oplevelse, at Scandic med sin egen tilgængelighedsstandard stiller højere krav til tilgængeligheden end myndighederne.

*Men f.eks. Scandic Aarhus City - vi er jo nybyggede fra 2012, og der har man haft alle muligheder for at gøre tingene rigtigt. Der har vi valgt også at være på "God Adgang", fordi der kan vi leve op til det hele og mere til. Vores regler til indretning på hele accessibility-området er på mange områder skarpere end i de, der stilles fra officielt hold. [Scandic]*

Scandic ønskede dialog om regelværket, hvor erfaringer bringes i spil fra alle vinkler.

*Dialogen mangler vi i det daglige. Engang imellem kunne det være godt at sætte sig ned fra lovgivers/rådgivers side og hotelbranchen og stille spørgsmålet: hvordan kan vi gøre det her lettere? (...) engang imellem ville det være godt at afholde en konference eller et møde dag, hvor man siger, hvad gør vi egentlig, og hvad er jeres erfaringer, hvad er vores erfaringer. Og så prøve måske at lave nogle forholdsvis simple regler og anbefalinger. [Scandic]*

Samtidig pegede Scandic på, at medarbejderstaben på et hotel ikke er akademisk uddannet, og dermed eksisterer der ikke en kultur ift. at gå i dybden med temaer eller reflektere over problemstillinger. Dernæst pegede Scandic på et behov for viden i branchen, men der kan opstå en udfordring, når alt for mange krav og ønsker bringes i spil. Derfor foreslog Scandic en prioritering på baggrund af dialog mellem forskellige aktører og herunder brugerorganisationer.

---

<sup>11</sup> 4.4.7 Hoteller m.v. i BR 95

*Hvad er det for 10 ting, som virkelig gør en forskel. (...) I stedet for 4.000 punkter, fordi det er der det bliver lidt farligt nogle gange, når man vælger at entrere med nogle mennesker, som er fuldtidsbeskæftiget med at være handicaprådgiver. Fordi, så bliver listerne for voldsomme nogle gange. Der er nogle ting der er vigtige. Via dialog, kan det afdækkes hos det enkelte forbund, hos de enkelte brugere og fra myndighedernes side. Hvad er det for 10 ting, der virkelig kunne gøre en forskel for kørestolsbrugere? og lad os få det flyttet ind i cirkulærer og sige, jamen det er det her vi VIL stå for som minimum. [Scandic]*

Handicap-ambassadøren i Scandic peger på et råderum for differentiering ift. geografisk placering af de tilgængelige hotelværelser. Han fandt det problematisk, at der blot bygges det antal, som loven kræver. I stedet bør man se på ift. geografisk kontekst, for nogle byer har brug for flere tilgængelige hotelværelser end andre.

Evakuering er et område, som Scandic fandt meget vigtigt ift. Bygningsreglementet. På et tidspunkt var der tale om afholdelse af en turnering for døve. I den forbindelse havde man på Scandic i Århus planer om at gå i dialog med den lokale brandinspektør, da hoteldirektøren var bekymret for, hvordan alle disse gæster skulle blive varslet, hvis der udbrød brand på hotellet.

Hoteldirektøren kunne ikke pege på temaer derudover, som et Bygningsreglement burde omhandle.

Scandic har selv valgt at fokusere på forskellige temaer både i deres tilgængelighedsstandard og i uddannelse af personalet<sup>12</sup>.

Tilgængelighedsstandarden omhandler 110 punkter til parkering og indgang, reception, lobby, gæste-arbejdsstation, elevatorer, trapper, garderobe, korridor, mødelokaler, auditorium, pauseområder, restauranter, toiletter /håndvaske, vejviserskilte, de tilgængelige værelser og deres badeværelse. 81 punkter er obligatoriske, mens de resterende 29 punkter først skal opfyldes, hvis der bygges nyt eller renoveres. Hvis lovgivningen i det pågældende land stiller krav om et højere tilgængelighedsniveau, har den fortrinsret.

Punkterne dækker et bredt spektrum og forskellige brugergrupper – dog flest rettet mod personer i kørestol. Alligevel kan Scandics arbejde med tilgængelighedsstandarden betragtes som en strategi til at opnå et hotel, som er for alle.

Tilgængelighedsstandarden omhandler eks. to stokholdere i receptionen og udlån af vibrerende vækkeur/brandalarm til knager og sæbedispensere opsat i en højde, hvor man som kørestolsbrugere kan nå dem samt specialbrød til personer med gluten-og laktoseallergi ved morgenmaden og tilgængelig scene i auditorium.

Både hoteldirektøren fra Århus og handicap-ambassadøren fremhævede uddannelsen af personalet. En del af uddannelsen består af et prøv-selv-kursus, hvor personalet selv prøver eks. at sidde i en kørestol og komme omkring på hotellet. Kurset skal fungere som en øjenåbner for personalet og dermed bidrage til at skabe en forståelse overfor men også en opmærksomhed på gæsternes behov – eks. om alle kan nå kaffekopperne ved morgenmadens buffet. Det kan være små aspekter af hoteldriften, men det handler om skabe brugskvalitet for brugerne. Hoteldirektøren pointerede, at fordi mange funktionsnedsættelser er usynlige, kan det være vanskeligt at opsnappe gæsternes behov. Handicap-ambassadøren fremhævede at alle skal behandles som gæster.

<sup>12</sup> Radisson Blu uddanner også deres personale bl.a. på kurset 'Yes I can'. Kurset handler bl.a. om skabe fælles opfattelser af forventninger samt skabe grobund for, at personalet giver sig selv til at gå ind i situationer – hvor de kan være i tvivl om, hvorvidt de eks. skal hjælpe en person i en kørestol, som ikke kan komme op ad to trin. Derfor handler kurset også om problemløsning her og nu.

## Radisson Blu ønsker design for alle

Grundet stigende efterspørgsel på tilgængelige hotelværelser ser den tekniske direktør fra Radisson Blu for sig, at lovgivningen går i retning af at kræve flere og flere rum, som er for alle. Som eksempel peger hun på familieferie på hotel eks. med klapvogn eller barnevogn. Det er blevet mere og mere udbredt at tage børn med på hotel. Alle ville kunne få glæde af tilgængeligheden eks. vil det være nemt for børnene selv at hænge deres overtøj eller håndklæde op, da der også ville hænge knager i en højde rettet mod kørestolsbrugere.

Samtidig stillede hun spørgsmålet om, hvordan man klassificerer en handicappet person? – hvad med personer, der er fysisk svage, overvægtige eller meget høje? Her fandt Radisson Blu det relevant at tænke i 'for alle'.

Den tekniske direktør tilføjede, at det var hendes oplevelse, at Scandinavien er godt med. For hende var det en lettelse at komme 'hjem til Scandinavien', hvor niveauet er højt. Hun var stolt af, at man her tænker inkluderende.

Den tekniske direktør havde hørt om et hotelprojekt uden for Stockholm, hvor alle værelserne skulle være for alle. Projektet var dog aldrig blevet realiseret. Hun mente, at folkene bag projektet ikke kan være de eneste, der tager hoteludviklingen i den retning. Derfor forestiller hun sig, at man i fremtiden vil se hoteller, hvor alle værelser er for alle.

## Opsamling af forventninger til tilgængelige hotelværelser

De to organisationer repræsenterer to forskellige syn på regulering, henholdsvis Horestas ønske om at undgå regulering, hvis ikke der har vist sig et behov og God Adgangs opfattelse af Bygningsreglementet funktion som forbrugerbeskyttelse. God Adgangs forslag om at indarbejde anvisningerne i Bygningsreglementet kan tolkes som et ønske om at få højnet kvaliteten igennem en større opmærksomhed omkring forskellige aspekter af tilgængeligheden. Konkret peger God Adgang på alarmering og allergivenlige værelser som områder, der bør fokuseres på. Samtidig er God Adgang fortaler for, at få højnet kvaliteten og opmærksomheden i kraft af en indarbejdelse af SBI-anvisningerne i Bygningsreglementet.

Hotellernes udsagn repræsenterer forskellige positioner. På den ene side har man Brøchner Hotels A/S, som udelukkende har tænkt tilgængelighed ind i hotellet grundet lovgivningens krav. Overfor står Radisson Blu som i fremtiden ser for sig universelt designede hoteller, der kan fungere godt for alle mennesker. Tæt derpå befinder Scandic i Danmark sig, som i udgangspunktet ønsker at tilbyde tilgængelige hotelværelser og i sin tilgængelighedsstandard inddrager flere forskellige handicapgrupper – og derfor kan betragtes som en strategi til at nå universel design. Til trods for Scandic egen tilgængelighedsstandard efterspørger hoteldirektøren fra Scandic viden og en prioritering af tilgængelighedstiltag baseret på dialog mellem de forskellige aktører.

## Etablering af tilgængelighed på eksisterende hoteller

Brøchner Hotels A/S udtrykker, at det er vanskeligt at etablere tilgængelighed i eksisterende bygninger, men viser samtidig, at det er muligt. Endvidere viste et besøg, at tilgængeligheden i form af niveaufri adgang og elevator også understøtter personalet i deres arbejde eks. når vogne med beskidt linned skal trilles ud og ind ad bygningen. Når man ser bort fra, at gæsterne ikke kan ankomme niveaufrit til receptionen ad hovedindgangen som de øvrige gæster, men må ankomme via baggården på SP34, er det måske alligevel ikke så vanskeligt alligevel. Direktørens udmelding dækker måske snarere over, at hans fokus er på etablering af det størst mulige antal værelser. Jo flere værelser desto flere udlejninger. Her kan tilgængelighedskravet



opfattes som en barriere, idet et tilgængeligt hotelværelse kræver lidt mere plads end et ordinært værelse. Inden for den almene bolig sektor har man stået overfor tilsvarende problematik. Her er mindre lejligheder blevet lagt sammen for at muliggøre etablering af elevator og større lejligheder herunder også fuldt tilgængelige badeværelser.<sup>13</sup> Tilsvarende princip kan anvendes på eksisterende hoteller – men det kan medføre, at det samlede antal værelser falder. På SP34 fungerer de tilgængelige værelser som større værelser. Eftersom mange af de øvrige dobbeltværelser er små, bidrager disse tilgængelige værelser med en kvalitet til hotellets udbud af værelser – for her er der lidt mere plads omkring sengen og nem adgang til badeværelset.

---

<sup>13</sup> SBi 2014:12 Renovering af almene bebyggelser: Evaluering af fysiske indsatser gennemført i perioden 2011-2013 Claus Bech-Danielsen, Inge Mette Kirkeby og Søren Ginnerup  
SBi 2011:22 Renovering af efterkrigstidens almene bebyggelser. Evaluering af ti renoveringer med fokus på arkitektur, kulturarv, bæredygtighed og tilgængelighed. Claus Bech-Danielsen, Jesper Ole Jensen, Inge Mette Kirkeby, Søren Ginnerup, Anne Clementsen og Martin Ø. Hansen.

# Minikatalog

## Introduktion

I denne del af rapporten introduceres indledningsvist resultaterne fra bygningsanalysen af 6 hoteller. Her har fokus været på placering af de tilgængelige hotelværelser i bygningen, evakueringsforhold samt indretningen af disse værelser.

Efterfølgende gennemgås 2x9 eksempler på hotelindretning, hvor der introduceres 3 typer af dobbeltværelser indrettet til henholdsvis én kørestolsbruger, og to personer, hvor den ene bruger kørestol samt to kørestolsbrugere.

Analyserne tager udgangspunkt i kørestolsbrugeren, da det stiller de krav, der har størst indflydelse på de bygningsfysiske forhold, det vil sige dørbredder, badeværelsets areal og rummets indretning. Forhold der relaterer sig til nedsat syn og hørelse samt allergiske reaktioner er ikke medtaget i analysen.

## Bygningsanalyse

Det indsamlede tegningsmateriale viser, at hverken det ombyggede hotel fra 1985 eller det nybyggede hotel fra 2005 – begge fra før 2008, tilbyder tilgængelige hotelværelser<sup>14</sup>. De øvrige fire hoteller bygget og ombygget efter 2008 tilbyder alle tilgængelige hotelværelser. Et større analysegrundlag ville kunne give svar på, hvorvidt BR08's skærpede krav til tilgængelige hotelværelser har bidraget til flere tilgængelige hotelværelser.

På baggrund af de hoteller, som vi har været i kontakt med, indikerer projektet en hotelbranche opdelt i tre grupperinger. Første gruppe omhandler hoteller uden tilgængelige hotelværelser. Anden gruppe består af hoteller, som tilbyder tilgængelige hotelværelser, men det er ikke noget, de skiltes med. Sidste gruppe tilbyder tilgængelige hotelværelser, samtidig som de informerer om de tilgængelige værelser på deres hjemmeside.

### Forhold omkring evakuering

I BR15 hører hoteller under anvendelseskategori 5 jf. afsnit 5.1.1 stk.1. Flugtveje udgøres af gange, trapper og tilhørende døre som passerer fra hotelværelset og til det fri eller til en sikker zone i bygningen.

Flugtveje og flugtvejsdøre skal have en minimumsbredde af hensyn til redning af personer med handicap. Der skal således være plads til håndtering og transport af personer i kørestol under en evakuering. Der skal være et friholdt areal foran trapper med henblik på håndtering af hjælpemidler, således at redningspersonel kan håndtere og forberede redning af personer i kørestole via trappe.

Redningselevatore er ikke behandlet i nærværende projekt, men kan overvejes som en mulighed for en mere effektiv redning af personer med funktionsnedsættelse.

De tilgængelige hotelværelser bør være placeret relativt tæt på flugtvejs-trappen, således at en effektiv evakuering sikres for personer med funktionsnedsættelse. Da denne persongruppe ofte er afhængig af redningsper-

---

<sup>14</sup> På det nybyggede hotel, er der niveaufri adgang til receptionen og fælles områderne. Receptionen henviser til

sonel, så bør disse hotelværelser placeres tættest på udgange og trapper, for at opnå den kortest mulige evakueringsvej. De tilgængelige hotelværelser bør af denne årsag placeres indenfor maks. 15 m fra adgang til flugtvejs-trappe.

Strategien for redning af personer med funktionsnedsættelse er ofte lagt således, at personer med behov for redning sidder og venter på deres hotelværelse. Hotelværelset er indrettet som en brandcelle og er dimensioneret til at være brandsikker i den tid som evakueringsindsatsen varer.

Flugtveje fra hver enkelt hotelværelse bør endvidere være sikre i den tid, evakueringen tager. Der skal opretholdes acceptabel luftkvalitet, idet der ikke må være et indhold af giftige gasser (fx HCN, CO, CO<sub>2</sub>), som kan resultere i røgforgiftning og vanskeliggøre evakueringen. Endvidere må flugtveje under evakuering ikke have så høj en temperatur eller strålingsniveau, at personer har risiko for hedeslag undervejs. Endelig skal sigtbarheden i flugtveje være så god, at evakuerter og redningspersonel kan orientere sig hele vejen fra arnestedet og til en udgang til det fri.

Beklædninger i flugtveje (vægge og lofter) må ikke bidrage til brandspredning, og der stilles i bygningsreglementet (tilhørende vejledning) et generelt klassifikationskrav K1 10 B-s1,d0 (klasse 1 beklædning). For hoteller, hvor gulv i øverste etage højst er 5,1 m over terræn, er kravet dog kun K1 10 D-s2,d2 (klasse 2 beklædning).

### Placering af de tilgængelige hotelværelser i bygningen

Ved gennemgangen af bygningstegningerne for de nylig opførte eller renoverede hoteller viste der sig tre karakteristiske disponeringsprincipper for placeringen af de tilgængelige hotelværelser på etagen:

- Placering yderst på værelsesgang, for netop her er der plads til at fravige hotellets struktur af standardværelser. Dette diagram viser en forenklet situation, hvor trappen er placeret i midten, men den vil i mange tilfælde blive suppleret af eller bestå af trapper i hver ende af etagen. Det vil tillige skabe nærhed til flugtvejstrappen.

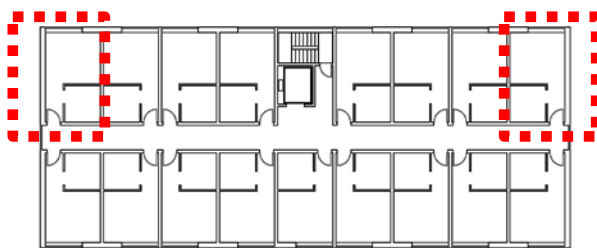


Fig. 1. Diagrammatisk fremstilling af placering af de tilgængelige hotelværelser i bygningens ender.

- Placering i området omkring trapper, elevatorer, depotrum og andre bi-rum, for her opstår der irregulære rum som afviger fra hotellets struktur af standardværelser. I forbindelse med eksisterende bygninger, kan der ligeledes være tale om de steder, hvor bygningen slår et knæk. Her har de tilgængelige værelser nærhed til trappen i flugtvejen.

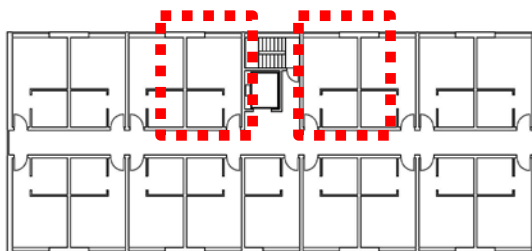


Fig. 2. Diagrammatisk fremstilling af placering af de tilgængelige hotelværelser de uregelmæssige steder.

- Jævn placering imellem de øvrige værelser. I denne situation kan nærheden til flugtvejstrappen variere, men igen vil der ofte være flere trapper på etager.

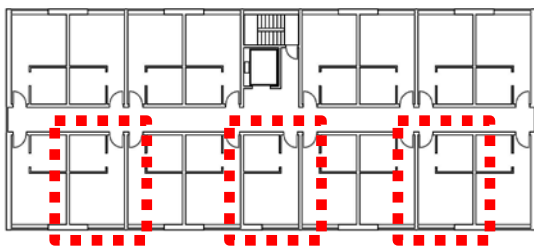


Fig. 3. Diagrammatisk fremstilling af placering af de tilgængelige hotelværelser i en jævn rytme på etage.

Bygningsanalysen viser generelt en placering af de tilgængelige værelser med en afstand på mellem 3 - 15 m til nærmeste flugtvejstrappe. Ingen af hotellerne har ekstra plads foran trapperne i relation til at understøtte håndteringen af redningen af personer i kørestol.

Tilsvarende viste der sig to hovedprincipper for placeringen af de tilgængelige hotelværelser i bygningernes snit:

- Placering over hinanden, dermed gentages værelsesplaceringen fra etage til etage ud fra disponeringsprincippet.

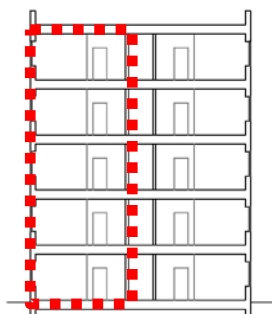


Fig. 4. Diagrammatisk fremstilling af placering af de tilgængelige hotelværelser over hinanden.

- Samlet placering på samme etage eller over flere etager.

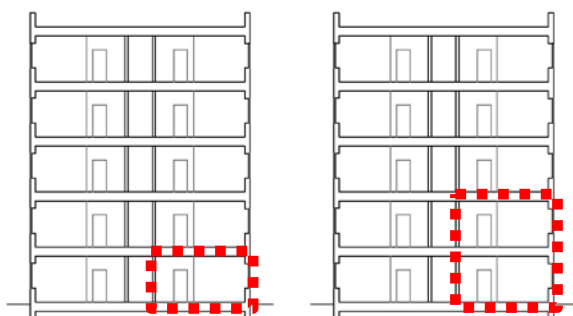


Fig. 5. Diagrammatisk fremstilling af placering af de tilgængelige hotelværelser henholdsvis samlet på én etage eller flere etager.

Ud fra en evakueringsvinkel skaber en placering på nederste etage et enklere udgangspunkt for det pågældende redningspersonel end en placering på de øverste etager. Derimod vil en placering på alle etager give gæsterne en større frihed ift. at vælge samt mulighed for evt. at kunne udsigten på lige fod med alle øvrige gæster.

### Indretningen af tilgængelige hotelværelser

De tilgængelige hotelværelser har typisk veltilrettelagte badeværelser med god plads. Vejledningstekstens beskrivelse af frit manøvreareal med en di-

ameter på 1,5 meter er opfyldt. Dog så man på tre ud af syv badeværelser hos SP34, at manøvrearealet overlapper brusenichens gulvareal. Det vil betyde, at en kørestolsbruger kan være nødt til at køre over niveauspringet til brusenichen<sup>15</sup>. På alle badeværelserne var der fin plads under vasken ift. en kørestolsbruger.

Når det kommer til indretningen af selve værelset, var der hoteller, hvor der ikke var afsat tilstrækkelig plads ved siden af indgangsdøren. Dermed kan det være vanskeligt for en kørestolsbruger selv at lukke døren op<sup>16</sup>.

Ligeledes var der hoteller, hvor der ikke var afsat tilstrækkelig plads til vendeareal i værelset eksempelvis ved siden af sengen. Det tyder på, at der eksisterer en opmærksomhed på selve badeværelset – at det er stort nok. Derimod viste tegningerne, at der typisk ikke var samme opmærksomhed på anvendelighed og brugskvalitet i forhold til at komme omkring i værelset samt komme til og fra sengen.

Tegningsanalysen viser, at mange hoteller laver dobbeltværelser, hvoraf den ene sengeplads er tiltænkt en kørestolsbruger.

Et eksempel herpå er Tivolihotel (ikke en del af tegningsanalysen, men blev det indirekte, da receptionen på Hotel Copenhagen Island, som er med i tegningsanalysen henviste til søsterhotellet Tivoli, når det gjaldt tilgængelige værelser), som har 679 værelser<sup>17</sup>, hvoraf 9 er dobbeltværelser, hvor denne ene sengeplads er tilgængelig for en kørestolsbruger<sup>18</sup>. Receptionisten oplyste ved et telefonopkald, at tre af værelserne er Standard, tre er Superior og tre er Executive. Gradueringen betyder, at der er forskelle på bl.a. størrelsen af sengene, udsigten og indretningsstilen. Nu handler dette projekt ikke om at granske de danske hoteller ift., hvorvidt de overholder Bygningsreglementet, men det er åbenbart ikke alle hoteller, der overholder det rette antal, som Bygningsreglementet foreskriver. I både BR08, BR10 og BR15 beskrives det, hvorledes at et byggeri med mere end 40 sengepladser med eget badeværelse skal indrette mindst en sengeplads med badeværelse med fuld tilgængelighed for personer i kørestol hver gang, at antallet af sengepladser øges med 20. Dog vil 10 tilgængelige sengepladser med badeværelser med fuld tilgængelighed være tilstrækkelig uanset det samlede antal værelser. Idet antallet af sengepladser overstiger 160 værelser har det pågældende hotel i princippet nået sin maksimumgrænse for, hvad der kræves af tilgængelige sengepladser<sup>19</sup>.

Scandic Hotel i Sydhavnen har en dør mellem hvert af de tilgængelige værelser og deres naboværelse af hensyn til den gæst, der har brug for nærhed til en hjælper.

Ingen værelser i bygningsanalysen er tilrettelagt for to gæster i kørestol eksempelvis et ægtepar - men det ville på tre af de syv værelser hos SP34 være muligt at rykke sengene fra hinanden og ud til væggen. Dermed ville man få tilvejebragt et fælles vendeareal mellem sengene. Denne løsning er ikke muligt på alle værelser på de øvrige hoteller grundet dørplacering og pladsforhold. Indretningen af værelset kan derfor betragtes som et område for forbedring og udvikling.

Bygningsanalysen viser, at hotellerne har styr på badeværelserne – mens det kniber, når det kommer til indretningen af selve værelset. Det tyder på, at hotellerne generelt ikke besidder meget viden om brugerne eller har prioriteret at forestille sig forskellige scenarier. Det leder til spørgsmålet om, hvorfor der ikke er nogen hoteller, der forestiller sig, at et ægtepar, hvor begge sidder i kørestol, ville ønske at overnatte sammen på et hotel?

<sup>15</sup> Det kunne have været løst ved en skrå kant.

<sup>16</sup> En automatisk døråbner, vil kunne afhjælpe problemet.

<sup>17</sup> <http://www.tivolihotel.dk/business-tivoli-hotel/vaerelser/> lokaliseret 15. marts 2016

<sup>18</sup> <http://www.tivolihotel.dk/business-tivoli-hotel/vaerelser/handicap/> lokaliseret 15. marts 2016

<sup>19</sup> SBI-anvisning 258.

## Mini-katalog af eksempler

Mini-kataloget fokuserer på at skabe en større differentiering af hotelværelser. I forvejen opererer hotellerne generelt med forskellige typer af værelser i form af Junior, Executive, Superior og Standard for at kunne understøtte gæsterne behov; mere plads, større seng, badekar etc.

Som Bygningsreglementet optræder i dag, er det udelukkende det store handicap-badeværelse fra vejledningsteksten, der er i spil.

I eksisterende bygninger kan det være vanskeligt at få plads til et handicapbadeværelse og et stort værelse. Samtidig kan man forestille sig, at det ikke er alle kørestolsbrugere, der har brug for et vendeareal med en diameter på 1,5 m. For at skabe en større differentiering, består mini-kataloget derfor af to niveauer af værelser; det tilgængelige værelse og det let-tilgængelige værelse. I Sverige opereres der i Boverkerkets byggregler<sup>20</sup> (föreskrifter och allmänna råd; BFS 2011:6; konsolideret BFS 2015:22) med et vendeareal med en diameter på 1,3 m. indendørs i bygninger. Det let-tilgængelige værelse er rettet mod den lette kørestolsbruger, som har en mindre manuel kørestol og derfor kan nøjes med et mindre vendeareal med en diameter på 1,3 m.

I udarbejdelsen af typerne, har funktionalitet og brugskvalitet været i fokus. Det betyder, at der i indretningen af dobbeltværelserne opereres med forskellig sammensætning af gæster. Kategori 1 dækker enkeltværelset. Kategori 1+1 er tænkt til en kørestolsbruger med eller uden en gående ledsager. Kategori 2 derimod er tænkt til to kørestolsbrugere eks. et ægtepar. I værelserne er der udover senge afsat plads til et skab og eventuelt en lille siddegruppe omkring et bord.

Man kunne forestille sig, at de to niveauer kan passe ind i den graduering, der i forvejen finder sted på hotellerne ift. værelsesstørrelse.

Minikataloget består af 18 forskellige typer bygget over tre grundlæggende hotelværelsesprincipper.

Type A er kendetegnet af værelsesdybde og størst mulig udnyttelse af facade, hvor badeværelset er placeret ved indgangsdøren og sengeområdet ligger i forlængelse deraf. Mange hoteller er disponeret pba. dette princip og har derfor aflange værelser.

Type B har derimod en længere facade. Badeværelse og soveområde er placeret på hver sin side af indgangen. Denne type vil eks. være relevant i fm. en bygning, der knækker.

Samme princip går igen i type C, men her er dybden på værelset mindre.

### Tilpasning i hotelstruktur

Det er tankegangen bag mini-kataloget, at ethvert hotel tilbyder både det tilgængelige værelse (Ø:1,5m) og det let tilgængelige værelse (Ø:1,3m).

A2, B2 og C2 med manøvreareal på 1,5m er i sigens natur de værelser, der optager størst plads. Mini-kataloget kan betragtes som første skridt mod en analyse af, hvor pladskrævende forskellige kategorier af værelser faktisk vil være alt efter den overordnede bygningskrops form, og hvorledes værelsestyperne passer ind i en struktur af ikke-tilgængelige værelser.

Modsat kan mini-kataloget tolkes som første skridt mod at tænke universelt designede hoteller. For med udgangspunkt i det tilgængelige og det let-tilgængelige hotelværelse vil det være muligt at undersøge, hvorledes et sådan hotel skal planlægges.

En differentiering i flere forskellige typer af tilgængelige hotelværelser vil kræve viden om de forskellige typer og krav, der sikrer, at hotellerne ikke blot bygger let-tilgængelige værelser for at spare plads. Man kunne forestille sig en form for kvotesystem, som det er tilfældet i den nuværende lovgivning. Bygningsreglementet kunne dermed stille krav om et bestemt antal af

<sup>20</sup> <http://www.boverket.se/contentassets/a9a584aa0e564c8998d079d752f6b76d/bbr-bfs-2011-6-tom-bfs-2015-3-konsoliderad.pdf> lokaliseret 30. marts 2016

fuld tilgængelige og let-tilgængelige sengepladser på henholdsvis dobbeltværelser til en og to kørestolsbrugere samt enkeltværelse; type 1, type 1+1 og type 2.

### Enkeltværelse til en kørestolsbruger

Enkeltværelserne er meget enkle i deres disponering – der tale om et vendeareal på henholdsvis 1,3m og 1,5m. Indretningen består af en seng inderst i rummet og et skab samt en siddegruppe tættere på facaden.

#### Type A1, tilgængelig og let-tilgængelig

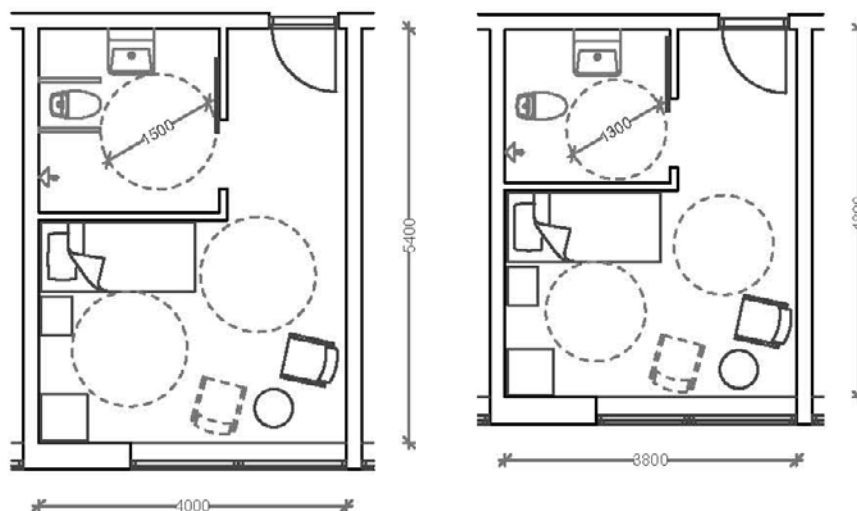


Fig. 6. Enkeltværelse type A til én gæst i kørestol; tilgængelig Ø:1,5m. og let-tilgængelig Ø:1,3m.

#### Type B1, tilgængelig og let-tilgængelig

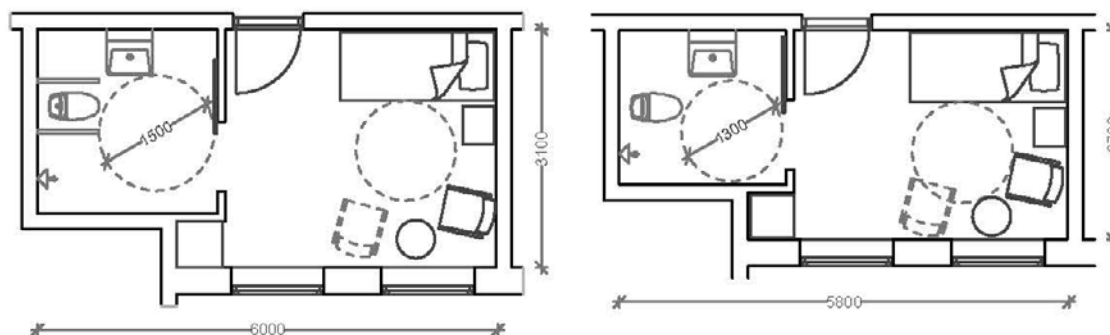


Fig. 7. Enkeltværelse type B til én gæst i kørestol; tilgængelig Ø:1,5m. og let-tilgængelig Ø:1,3m.

#### Type C1, tilgængelig og let-tilgængelig

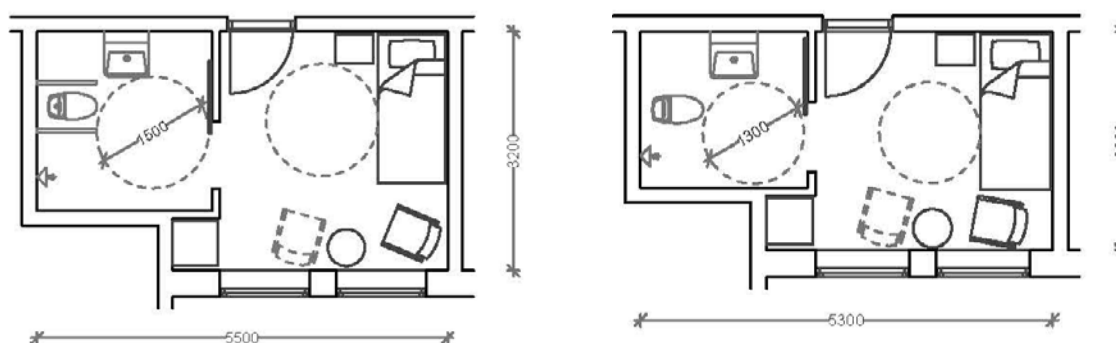


Fig. 8. Enkeltværelse type C til én gæst i kørestol; tilgængelig Ø:1,5m. og let-tilgængelig Ø:1,3m.

## Dobbeltværelse, hvor den ene af gæsterne er kørestolsbruger

### *Type A1+1, tilgængelig og let-tilgængelig*

Hotelværelset er et smalt værelse med stor rumdybe. Det optager derved kun en lille del af facaden og værelsesindretningen afspejler en optimeret udnyttelse af pladsen.

Ved værelsets indgangsdør er der et mindre entréområde med adgang til badeværelset og bag det selv sengeområdet. Entréen har en bredde på henholdsvis 1,3 eller 1,5m så kørestolsbrugeren har mulighed for at vende, ligesom der ved siden af døren er plads, så kørestolsbrugeren kan åbne indgangsdøren. Badeværelset har skydedør og et manøvreareal med en diameter på henholdsvis 1,3 eller 1,5m. Der er ligeledes et vendeareal med en diameter på henholdsvis 1,3 eller 1,5m både ved siden af og for enden af den ene seng. For enden af sengen er der plads til et skab og et mindre bord med en stol og derudover plads til at en kørestolsbruger kan sidde med ved bordet.

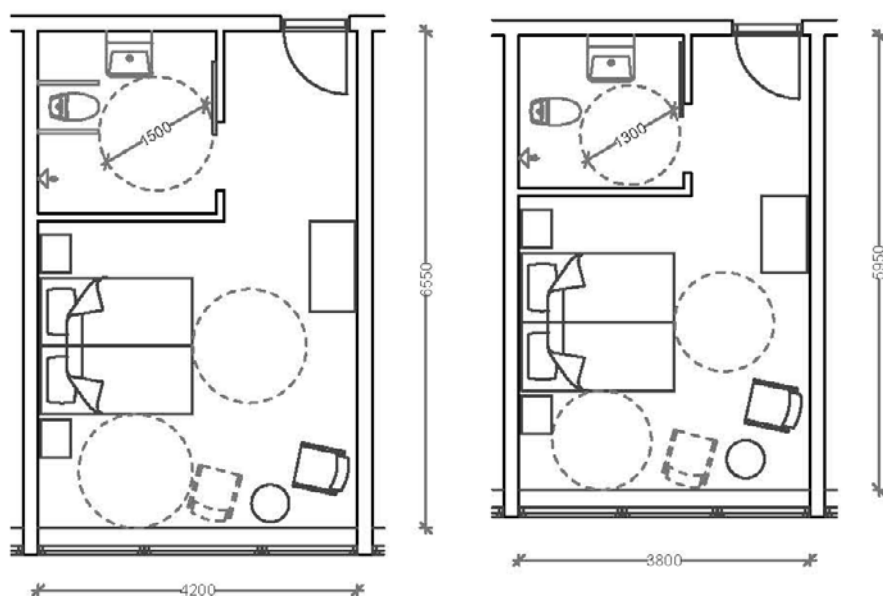


Fig. 9. Dobbeltværelse type A til to gæster, hvor den ene sidder i kørestol; tilgængelig Ø:1,5m. og let-tilgængelig Ø:1,3m.

### *Type B1+1, tilgængelig og let-tilgængelig*

Type B er mere kvadratisk i sin plangeometri. Det betyder at man fra indgangsdøren har et godt overblik over hele værelset. Badeværelset har skydedør og et manøvreareal med en diameter på henholdsvis 1,3 eller 1,5m. Indgangsdøren er placeret ved siden af badeværelset og giver dermed god plads til at komme ind og giver ligeledes kørestolsbrugeren god mulighed for at åbne døren. Der er vendeareal med en diameter på henholdsvis 1,3 eller 1,5m ved siden af og for enden af den ene seng. Ved vinduet er et skab placeret og en lille sidegruppe med en stol og plads til en kørestol ved samme bord.



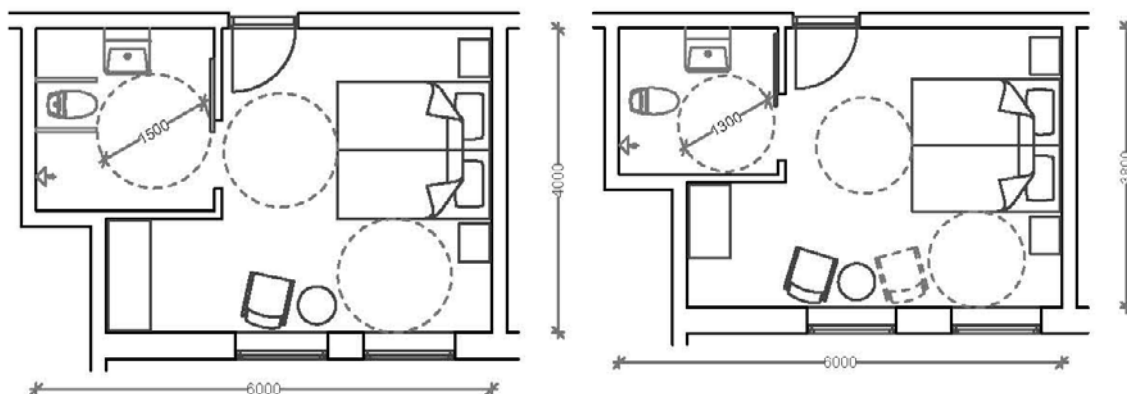


Fig. 10. Dobbeltværelse type B til to gæster, hvor den ene sidder i kørestol; tilgængelig Ø:1,5m. og let-tilgængelig Ø:1,3m.

#### *Type C1+1, tilgængelig og let-tilgængelig*

Type C har i modsætning til type A en lille rumdybde og stor bredde hvorved værelser optager mere plads i facaden. Det giver mulighed for flere vinduer og dermed godt udsyn til det område hotellet er placeret i.

Indgangsdøren er placeret ved siden af badeværelset. Badeværelset har skydedør og et manøvreareal med en diameter på henholdsvis 1,3 eller 1,5m. Fra indgangsdøren er der godt overblik over hele værelset og et vendeareal med en diameter på henholdsvis 1,3 eller 1,5m ved siden af og for enden af den ene seng. Ved vinduet er et skab placeret samt et lille bord med en stol og plads til en kørestol.

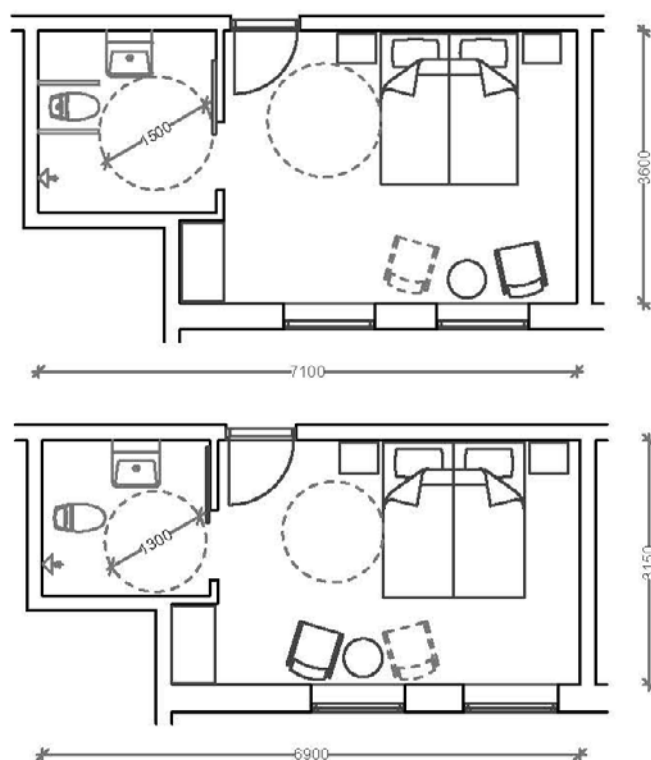


Fig. 11. Dobbeltværelse type C til to gæster, hvor den ene sidder i kørestol; tilgængelig Ø:1,5m. og let-tilgængelig Ø:1,3m.

### **Dobbeltværelse, hvor begge gæster er kørestolsbrugere**

#### *Type A2, tilgængelig og let-tilgængelig*

Type A for to kørestolsbrugere er dybere end type A1+1, men plandispositionen er den samme. Da to kørestolsbrugere skal kunne komme op i sengen betyder det at der er behov for et vendeareal med en diameter på henholdsvis 1,3 eller 1,5m ved siden af begge senge. Skabet står over for sengen og

bordet har ingen stole men plads til at de to kørestole kan være placeret omkring det.

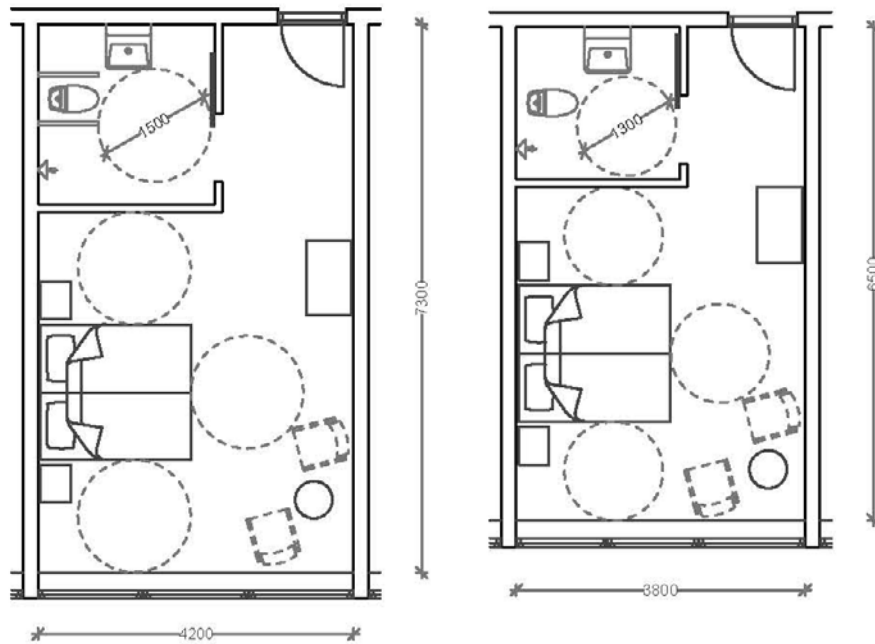


Fig. 12. Dobbeltværelse type A til to gæster, som begge sidder i kørestol; tilgængelig Ø:1,5m. og let-tilgængelig Ø:1,3m.

#### *Type B2, tilgængelig og let-tilgængelig*

Type B for to kørestolsbrugere har ligeledes en lidt større rumdybde end B1+1 for at få plads til et vendeareal med en diameter på henholdsvis 1,3 eller 1,5m ved siden af begge senge. Foran vinduet er placeret et lille bord med plads til to kørestole. Skabet er placeret i hjørnet mod badeværelset.

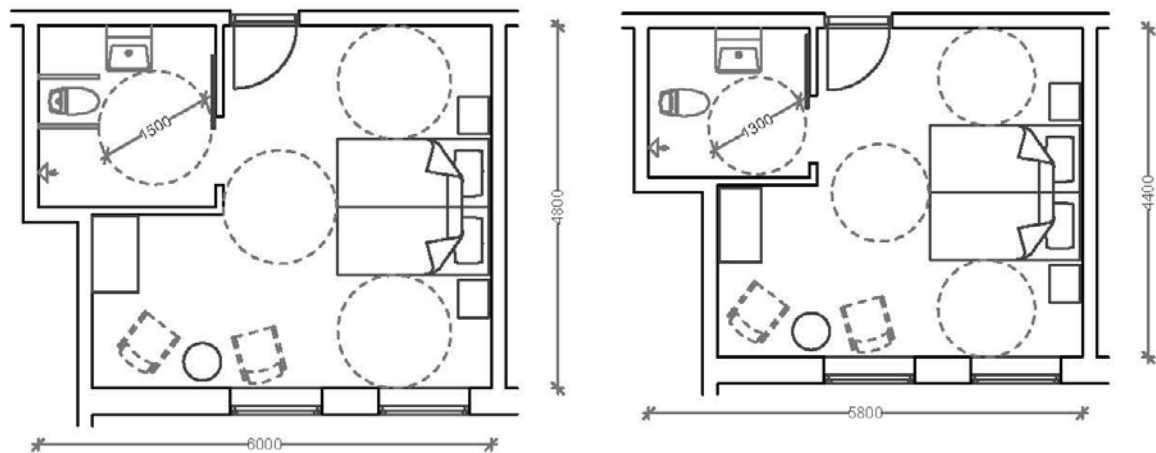


Fig. 13. Dobbeltværelse type B til to gæster, som begge sidder i kørestol; tilgængelig Ø:1,5m. og let-tilgængelig Ø:1,3m.

#### *Type C2, tilgængelig og let-tilgængelig*

Type C for to kørestolsbrugere betyder ligeledes, at værelset forlænges i forhold til værelset for en kørestolsbruger for at få plads til et vendeareal med en diameter på henholdsvis 1,3 eller 1,5m ved siden af begge senge. Den yderligere længde på værelset betyder, at der bliver mere plads til skab og en lille opholdsgruppe med et bord, hvor begge kørestole kan være.

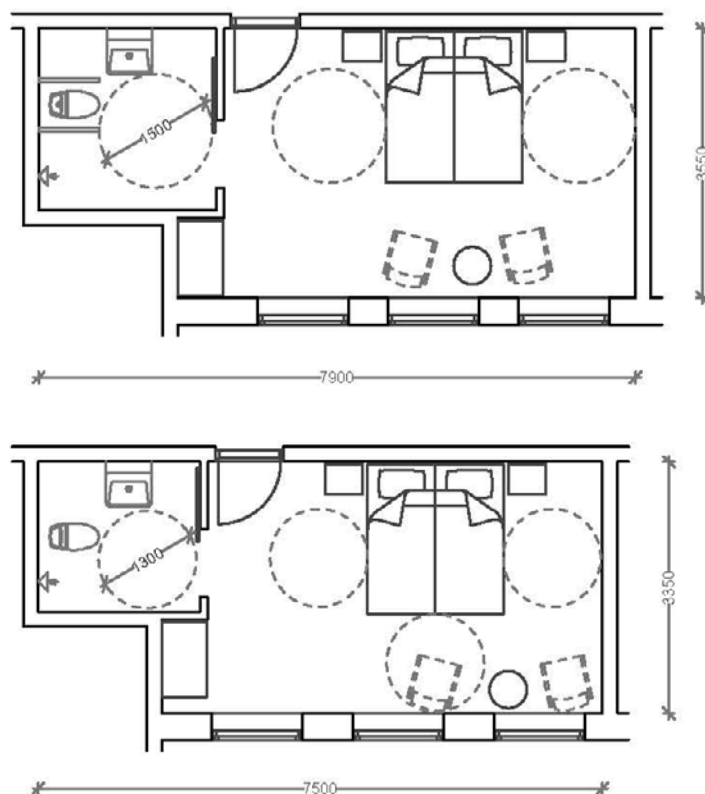


Fig. 14. Dobbeltværelse type C til to gæster, som begge sidder i kørestol; tilgængelig Ø:1,5m. og let-tilgængelig Ø:1,3m.

## Dokumentation af tilgængelighed

Et grundlæggende aspekt ved Bygningsreglementets tilgængelighedskrav handler om antallet af tilgængelige sengepladser, hvor det i dag er meget klart formuleret, hvor mange tilgængelige sengepladser der skal etableres. Den modsatte situation ville være, at det blev formuleret, at et passende antal tilgængelige sengepladser skulle etableres. Dermed ville det være nødvendigt i forbindelse med et hvert hotelprojekt at vurdere det pågældende omfang af et passende antal.

Scandics handicap-ambassadør er inde på, at der geografisk kan være forskel på behovet for tilgængelige hotelværelser.

En vurdering kunne netop imødekomme forskellige behov geografisk. På den anden side, hvorledes vil det være muligt at sikre, at de forskellige geografiske områder er garanteret et vist antal tilgængelige sengepladser og hotelværelser? En kortlægning af det eksisterende omfang vil være nødvendig som grundlag. Næste spørgsmål ville blive, hvem der skal foretage en vurdering af behovet?

Ron Mace, grundlæggeren af begrebet Universal Design, skrev i 1985, at det er nemt at affeje behovet for tilgængelige faciliteter med forklaringen om, at der alligevel aldrig kommer nogen personer med en funktionsnedsættelse det pågældende sted, som faktisk ikke er tilgængeligt. Dermed opstår en 'ond cirkel', som er med til at fastholde et bestemt billede af, hvad personer med en funktionsnedsættelse faktisk kan eller skulle have mulighed for<sup>21</sup>. Et eksempel herpå er forestillingen om, at man ikke kan være forretningsrejsende og samtidig sidde i kørestol.

<sup>21</sup> Mace, R. (1985). Universal design, barrier-free environments for everyone. Los Angeles, CA: Designers West, 33(1), 147-152.

Horesta, God Adgang og Brøchner Hotels A/S gav alle udtryk for, at der er hoteller, som ikke oplever en efterspørgsel efter tilgængelige hotelværelser. Med Ron Maces 'onde cirkel' i baghovedet, vil denne oplevelse af manglende efterspørgsel antageligvis ikke befordre en værelsessammensætning, der indeholder tilgængelige hotelværelser. For et passende antal tilgængelige værelser vil formodentlig være ingen ifølge de hoteller, som aldrig har erfaret en efterspørgsel. Man kunne ligeledes forestille sig, at hoteller ifm. ombygning ville fravælge de tilgængelige sengepladser, fordi det vil kræve en gentænkning af de eksisterende rammer ift. niveaufri adgang og placering af værelserne.

Som lovgivningen optræder i dag, kan den betragtes som en driver for tilgængeligheden. Bygningsanalysen i forrige afsnit antyder, at tilgængeligheden ikke blev prioriteret frem til 2008, hvor der første gang i Bygningsreglementet stilles krav om et eksakt antal tilgængelige hotelværelser. Bygningsanalysen antyder tillige, at hotellerne i dag er opmærksomme på, at der stilles krav om tilgængelige hotelværelser. Dog er man ikke bevidst omkring funktionalitet og brugskvalitet.

I en fremtidig situation kunne man forestille sig, at der i ethvert hotelprojekt skulle udarbejdes en tilgængelighedsstrategi og en dokumentation af funktionalitet og brugskvalitet ift. brugernes behov. Hoteldirektøren hos Brøchner havde selv været meget involveret i ombygningsprojektet, og beskrev, at han på et praktisk niveau ville kunne dokumentere de tilgængelige værelser på et sæt af etageplaner bla. ift. ankomst og bevægelse. En sådan strategi skulle kobles sammen med brandstrategien.

## Konklusion – nye spørgsmål

Projektet 'Tilgængelige hotelværelser' kan betragtes som første spæde skridt mod etableringen af et overblik over udbuddet af tilgængelige hotelværelser på de danske hoteller samt efterspørgslen. En efterspørgsel der er delte meninger om blandt aktører i hotelbranchen.

Samtidig har projektet genereret et indblik i, hvilke faktorer der bliver bestemmende for hotellernes forhold til tilgængeligheden. Her sikrer byggelovgivning et minimumsniveau af tilgængelige hotelværelser, som det er tilfældet hos Brøchner Hotels. Hos Scandic og Radisson drives tilgængeligheden frem af en holdning – her CSR, hos Scandic anført at hotelkædes handicapambassadør.

### Overblik – hvor tilgængeligt?

En modsætning mellem de forskellige aktørers oplevelser og holdninger går igen i alle tematikker i projektet, og viser sig bla. ift. hvorledes, hotellerne kommunikerer tilgængeligheden.

Det ville være oplagt at få undersøgt, om branchen reelt er så opdelt, som projektet antyder, og hvordan fordelingen faktisk optræder mellem de tre grupper af hoteller; hotellerne uden tilgængelighed, hotellerne med tilgængelighed, men uden kommunikation herom, og endelig gruppen af hoteller, som informerer om deres tilgængelige værelser.

Selvom der hos Scandic og God Adgang er en opmærksomhed på en bredere brugerforståelse end kørestolsbrugere, er det tydeligt, at tilgængelighed for hotellerne primært handler om skabe adgang for kørestolsbrugere. Scandic opererer med to typer af tilgængelige hotelværelser; fuld tilgængelige og handicapvenlige. Men hvad vil det egentlig sige, at et hotelværelse er tilgængeligt? Hver især har hotellerne antageligvis forskellige forestillinger herom. En fortsættelse af projektet ville kunne give anledning til at større fokus på de sanselige aspekter af arkitekturen i relation til øvrige funktionsnedsættelser.

Lavprishotellerne er et tema, som projektet så vidt har berørt i og med at ét af hotellerne i bygningsanalysen var et lavprishotel. Det ville være relevant at få skabt en større indsigt i omfanget af de tilgængelige hotelværelser på denne type af hoteller, hvor hovedfokus er en optimering af pladsen, som kan betragtes som en modsætning til et fuldt tilgængeligt hotelværelse.

Projektet viser, at ingen aktører har et overblik over det reelle udbud af tilgængelige hotelværelser. En fortsættelse af projektet kunne være en geografisk kortlægning af de tilgængelige hotelværelser i de fem største byer i Danmark. En kortlægning, hvor tilgængeligheden undersøges i tegning eller ved besøg på det enkelte hotel.

Eksisterende bygninger er et tema, som projektet har beskæftiget sig med, men kun på baggrund af to hotelprojekter. En større kortlægning ville bidrage til afdækning af forholdene i ældre bygninger og give indsigt i, hvilke problemstillinger, der er i spil i denne type af bygninger. Man kunne forestille sig, at det var muligt at udarbejde en form for vejledning evt. med gode eksempler.

Tilsvarende viser projektet, at der er i hotelbranchen er modsatrettede udmeldinger omkring efterspørgslen på tilgængelige hotelværelser. Projektet antyder en forandring i efterspørgslen og dermed et markedspotentiale ift. det ældre segment og deres rejsevaner. Men ej der er der enighed i bran-

chen. Udover at tale med flere hoteller, ville det være relevant at inddrage andre aktører eks. Ældre Sagen med henblik på at få skabt et reelt billede af efterspørgslen.

Radisson Blu pegede på Skandinaviens særposition ift. inkluderende fokus, men ingen ved, hvordan det faktisk forholder sig. Etableringen af et overblik over udbud og efterspørgsel ville endvidere kvalificere en sammenligning med forholdene i udlandet.

## Holdning og viden

Projektet har vist, at mange hoteller ikke informerer om tilgængeligheden og antageligvis ikke betragter de tilgængelige værelser som et produkt på linje med deres øvrige produkter. En mere omfattende undersøgelse ville kunne skabe en større indsigt i rationalet bag den manglende kommunikation – holdninger bag. Man kan forestille sig, at de i en eller anden grad relaterer sig til den snævre brugerforståelse og dermed manglende viden om brugerne og deres behov – at man godt kan være på forretningsrejse, selvom man sidder i kørestol. Hvordan formidles viden om brugerne og deres behov? Hvad skal der til for at skabe et større fokus på ligeværdighed og social inklusion på hotellerne?

Projektet har også vist, hvorledes CSR har fungeret som en driver for tilgængeligheden, fordi CSR ikke blot handler om køn og etnicitet, men også om social inklusion af personer med forskellige funktionsned sættelser. Denne tematik er ikke blot relevant ift. hoteller, og derfor vil en nærmere undersøgelse af fænomenet kunne give indsigt i, hvordan CSR i forskellige brancher og i relation til forskellige bygningstyper kan anvendes som redskab til at skabe universel design.

Det har ikke været projektets opgave at evaluere mærkeordningen God Adgang, men udsagnene fra interviewene peger på, at God Adgang ikke har fået den intendede gennemslagskraft. Der kan være mange medvirkende årsager til det. Når Scandic efterspørger dialog og enkle greb for at sikre et godt tilgængelighedsniveau, kan det tolkes både som en ønske om forbedring og forenkling af Scandics egen tilgængelighedsstandard, men også af det grundlag, mærkeordningen God Adgang bygger på.

Kunne man forestille sig, at initiativet God Adgang til trods for intentionen indirekte er kommet til at fastholde en simplificeret forståelse af, hvem brugerne er tilgængelighed er? For hvis God Adgang udelukkende er blevet noget, hotellerne skal vælge til og betale for – optræder tilgængeligheden i sit eget rum på God Adgangs egen hjemmeside fremfor som et naturlig aspekt i den generelle formidling af hotellerne.

# Bilag A

Først gengives interviewguiden rettet mod organisationerne og efterfølgende interviewguiden til interview med hotellerne.

## *Organisationerne\_Efterspørgsel*

Hvordan oplever I efterspørgslen efter tilgængelige hotelværelser, balancen mellem udbud og efterspørgsel? –

Hvad siger Horestas medlemmer? – her blev God Adgang i stedet stillet spørgsmålet om der er tilstrækkelige med værelser de steder, hvor der er behov – eks. indre by Kbh?

Vil situationen forandre sig i fremtiden?

Markedsføring – kvalitetsparameter?

Markedspotentiale – hvordan oplever I og jeres medlemmer det?

Er der en efterspørgelse efter særlige foranstaltninger eller rumtyper? – specifikke handicapgrupper?

Hvis der afholdes en stor konference i København med mange deltagere med en funktionsnedsættelse/kørestolsbrugere, er København så gearet til det?

## *Krav til hotelværelser*

Hvilke krav bør der stilles?

Bygningsreglementet har fokus på kørestolsbrugere – er man godt nok dækket ind? Eller bør der tænkes i en større bredde af brugergrupper og behov? Større differentiering / specialisering? Eks. værelser til svagseende og blinde?

## *Fokus*

Hvordan oplever I hotellernes fokus på tilgængelighed – og universel design?

- Nybyggeri
- Eksisterende bygninger
- Kommunikation på eks. hjemmeside?

## *Hotellerne\_Efterspørgsel*

Kan du fortælle lidt om jeres hoteller; hvad kendetegner jer og jeres kunder?

Hvor mange tilgængelige hotelværelser / sengepladser har I?

Hvordan oplever I efterspørgslen på handicapvenlige/tilgængelige hotelværelser?

Er der en efterspørgelse efter særlige foranstaltninger eller rumtyper? – specifikke handicapgrupper?/til hvad er efterspørgslen størst?

Er der tale om et markedspotentiale? (Udover det I allerede har set?)

Vil det ændre sig?

Hvis der afholdes en stor konference i København/Århus med mange deltagere med en funktionsnedsættelse/kørestolsbrugere, er der tilstrækkelige med sengepladser?

## *Krav til hotelværelser*

Hvilke krav bør der stilles?

Bygningsreglementet har fokus på kørestolsbrugere – er man så godt nok dækket ind? Eller bør der tænkes i en større bredde af brugergrupper og behov? Større differentiering / specialisering? Eks. værelser til svagseende og blinde?

Hvad med de øvrige arealer; reception/lobby, konferencerum, restaurant, spa?

Den ideelle måde at tackle denne problemstilling på?

Hvordan har I arbejdet med tilgængelighed? - Hvordan er jeres fokus på tilgængeligheden;

- Ved nybyggeri? – hvordan prioriterer I tilgængeligheden?
- Ved ombygning?

#### *Kommunikation*

Hvor meget skriver I om handicapvenlighed på hotellernes hjemmeside?

- Hvorfor?/hvorfor ikke mere? Er I sikre på, at folk ikke vender om ved et kig på hjemmesiden og derfor aldrig nogen siden stiller spørgsmål?

Kan man forestille sig, at I aldrig opdager, at der faktisk kan være et behov for tilgængelige hotelværelser fordi jeres hoteller netop ikke er tilgængelige?

Hvilke tilbagemeldinger får I fra gæster, som har overnattet på jeres hoteller ift. tilgængelighed?

Hvordan er jeres fokus på tilgængelighed ift. personalet / uddannelse af personalet – skabe en bevidsthed herom?







Denne rapport undersøger hotelbranchens oplevelse af balancen mellem udbuddet efterspørgslen på tilgængelige hotelværelser i Danmark.

Undersøgelsen indikerer, at danske hoteller bygget efter 2008 tilbyder tilgængelige hotelværelser. Der er dog stor forskel på, om tilgængelighed er en del af hotelkædernes politik og markedsføring, eller om de tilgængelige hotelværelser udelukkende er designet, fordi bygningsreglementet stiller krav om det.

Der er stor forskel på, hvordan hotelbranchens forskellige aktører oplever efterspørgslen på tilgængelige og universelt designede hotelværelser. Nogle oplever, at behovet er dækket, mens andre ser et stigende behov, bl.a. som følge af flere rejssende ældre mennesker.

Rapporten indeholder desuden et minikatalog med forskellige bud på tilgængelige hotelværelser.

Rapporten er udarbejdet for Trafik- og Byggestyrelsen og skal ses som det første skridt mod større projekter, der har fokus på arkitektur, brugerbehov og social ansvarlighed inden for hotelbranchen og turisme generelt.